Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale,, n. 247 del 21 ottobre 2016 - Serie generale

Spediz. abb. post. - art. 1, comma 1
Legge 27-02-2004, n. 46 - Filiale di Roma

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Venerdì, 21 ottobre 2016** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA, 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - VIA SALARIA, 691 - 00138 ROMA - CENTRALINO 06-85081 - LIBRERIA DELLO STATO
PIAZZA G. VERDI, 1 - 00198 ROMA

N. 46

BANCA D'ITALIA

PROVVEDIMENTO 30 settembre 2016.

Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

S O M M A R I O

BANCA D'ITALIA

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

BANCA D'ITALIA

PROVVEDIMENTO 30 settembre 2016.

Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

Con il presente provvedimento si apportano integrazioni e modifiche al provvedimento della Banca d'Italia «Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti» adottato il 29 luglio 2009 come successivamente modificato, per dare attuazione al nuovo capo I-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario – *TUB)* e al decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 29 settembre 2016, n. 380, con i quali è stata recepita la direttiva 2014/17/UE in materia di credito immobiliare ai consumatori.

Sono altresì inseriti gli allegati 3 (Informazioni generali sul credito immobiliare offerto ai consumatori), 4E (Prospetto Informativo Europeo Standardizzato – PIES) e 5C (TAEG per i contratti di credito immobiliare). Viene contestualmente abrogato l'allegato 4B (Prototipo di foglio informativo del mutuo offerto a consumatori).

Per comodità di consultazione delle Disposizioni, già oggetto di precedenti modifiche e integrazioni, si provvede anche a una loro complessiva ripubblicazione. L'accluso provvedimento sostituisce quindi in modo integrale il testo delle disposizioni sulla «Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti».

I commenti ricevuti durante la fase di consultazione pubblica sono stati tenuti presenti nell'elaborazione definitiva del testo. Una tavola di analisi e valutazione delle osservazioni ricevute viene pubblicata contestualmente al presente provvedimento.

Gli intermediari dovranno adeguarsi alle modifiche apportate con il presente provvedimento secondo quanto previsto ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo 21 aprile 2016, n. 72.

L'accluso provvedimento sarà pubblicato, come di consueto, nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e sul sito internet www.bancaditalia.it.

Roma, 30 settembre 2016

Il Governatore: Visco

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

SEZIONE I

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. Premessa

1.1 *Finalità e ambito di applicazione oggettivo*

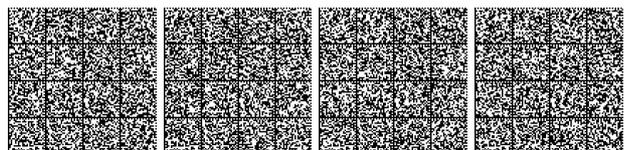
La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari persegue l'obiettivo, nel rispetto dell'autonomia negoziale, che siano resi noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, favorendo in tal modo anche la concorrenza nei mercati bancario e finanziario.

Il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela attenua i rischi legali e di reputazione e concorre alla sana e prudente gestione dell'intermediario.

Le disposizioni in materia di trasparenza (titolo VI del T.U.; delibere del CICR citate nel paragrafo 2 e presente provvedimento) si applicano — salva diversa previsione — a tutte le operazioni e a tutti i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. aventi natura bancaria e finanziaria offerti dagli intermediari, anche al di fuori delle dipendenze ("fuori sede") o mediante "tecniche di comunicazione a distanza".

Le presenti disposizioni si applicano inoltre ai servizi di bancoposta. Esse non si applicano alla raccolta del risparmio tra il pubblico effettuata da Poste Italiane S.p.A. per conto di Cassa Depositi e Prestiti, attraverso libretti di risparmio postale e buoni fruttiferi assistiti dalla garanzia dello Stato (per questi prodotti le norme in materia di trasparenza, pubblicità, contratti e comunicazioni periodiche sono stabilite con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 ottobre 2004, pubblicato in G.U. il 13 ottobre 2004) (1).

---

(1) Le presenti Disposizioni non pregiudicano quanto previsto ai sensi della disciplina sulle competenze dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Secondo quanto previsto dall'articolo 23, comma 4, del T.U.F., le disposizioni non si applicano ai servizi e alle attività di investimento né al collocamento di prodotti finanziari (1) e alle operazioni e servizi che siano componenti di prodotti finanziari, sottoposti alla disciplina della trasparenza prevista dal medesimo T.U.F., salvo che si tratti di operazioni di credito ai consumatori disciplinate ai sensi del titolo VI, capo II, del T.U.

Conseguentemente, le presenti disposizioni:

a) non si applicano ai servizi e alle attività di investimento come definiti dal T.U.F. e al collocamento di prodotti finanziari aventi finalità di investimento, quali, ad esempio, obbligazioni e altri titoli di debito, certificati di deposito, contratti derivati, pronti contro termine;

b) in caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante non sia di investimento si applicano:

   - all'intero prodotto se questo ha finalità, esclusive o preponderanti, riconducibili a quelle di servizi o operazioni disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. (ad esempio, finalità di finanziamento, di gestione della liquidità, ecc.);

   - alle sole componenti riconducibili a servizi o operazioni disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U. negli altri casi.

In caso di prodotti composti la cui finalità esclusiva o preponderante sia di investimento, si applicano le disposizioni del T.U.F. sia al prodotto nel suo complesso sia alle sue singole componenti, a meno che queste non costituiscano un'operazione di credito ai consumatori (alle quali si applica quanto previsto dalle presenti disposizioni).

Alcune previsioni delle presenti disposizioni si applicano esclusivamente nei rapporti con i consumatori o con i clienti al dettaglio. La qualifica di "consumatore" o di "cliente al dettaglio" dei singoli clienti viene rilevata dagli intermediari prima della conclusione del contratto. Successivamente alla conclusione del contratto gli intermediari sono tenuti a cambiare la qualifica del cliente, qualora ne ricorrano i presupposti, solo se questi ne fa richiesta.

Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'Arbitro Bancario Finanziario (articolo 128-*bis* del T.U.; deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modificazioni).

1.2 *Principi generali*

Le informazioni previste ai sensi delle presenti disposizioni sono rese alla clientela in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela. In

---

(1) L'articolo 1, comma 1, lettera *u)*, del T.U.F. definisce "prodotti finanziari" gli strumenti finanziari e ogni altra forma di investimento di natura finanziaria; non costituiscono prodotti finanziari i depositi bancari o postali non rappresentati da strumenti finanziari. Il presente provvedimento si applica, quindi, oltre che ai depositi, anche ai buoni fruttiferi e ai certificati di deposito consistenti in titoli individuali non negoziati nel mercato monetario (cfr. articolo 1, comma 1 *ter*, T.U.F.).

applicazione del principio di proporzionalità, la disciplina si articola secondo modalità differenziate in relazione alle esigenze delle diverse fasce di clientela e alle caratteristiche dei servizi.

La disciplina sulla trasparenza presuppone che le relazioni d'affari siano improntate a criteri di buona fede e correttezza.

Essa, inoltre, si affianca alle altre disposizioni previste dall'ordinamento in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti della clientela. Nello svolgimento delle proprie attività gli intermediari considerano l'insieme di queste discipline come un complesso regolamentare integrato e curano il rispetto della regolamentazione nella sua globalità, adottando le misure necessarie. Vengono in rilievo, ad esempio, le norme concernenti la distribuzione di prodotti di altri settori (mobiliare, assicurativo, ecc.), le clausole vessatorie nei contratti dei consumatori, la pubblicità ingannevole e le pratiche commerciali scorrette nonché la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori, il commercio elettronico, il recesso dai rapporti di durata, l'estinzione anticipata dei mutui immobiliari e la portabilità dei finanziamenti**,** i diritti e gli obblighi relativi alla prestazione e all'uso di servizi di pagamento.

1.3 *Redazione dei documenti*

I documenti informativi disciplinati dal presente provvedimento sono redatti, almeno in lingua italiana (1), secondo criteri e presentati con modalità che garantiscano la correttezza, la completezza e la comprensibilità delle informazioni, così da consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti, adottare decisioni ponderate e consapevoli.

A tal fine, gli intermediari prestano attenzione ai seguenti profili:

- criteri di impaginazione che assicurano elevati livelli di leggibilità;
- struttura dei documenti idonea a presentare le informazioni in un ordine logico e di priorità che assecondi le necessità informative del cliente e faciliti la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti;
- semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato, anche in relazione alle caratteristiche di quest'ultimo. I termini tecnici più importanti e ricorrenti, le sigle e le abbreviazioni sono spiegati, con un linguaggio preciso e semplice, in un glossario o in una legenda;
- coerenza tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo, che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali.

L'Allegato 1 riporta una guida con le principali indicazioni redazionali che gli intermediari possono applicare per assicurare il rispetto dei criteri sopra previsti.

---

(1) Articolo 127, comma 1-*bis*, del T.U.

1.4. *Autoregolamentazione*

Le iniziative di autoregolamentazione degli operatori (codici di condotta, sistemi di composizione stragiudiziale delle controversie, ecc.), soprattutto se intraprese a livello di categoria o concordate con le associazioni rappresentative dell'utenza, possono costituire un utile strumento per accrescere l'efficacia della disciplina, contribuire a definire e a diffondere modelli di comportamento funzionali al miglioramento dei rapporti con la clientela, innalzare il grado di condivisione e di effettività della normativa in materia di trasparenza.

La Banca d'Italia è disponibile a esaminare le iniziative di autoregolamentazione al fine di valutare, assieme ai promotori, che le medesime siano in linea con le disposizioni del presente provvedimento; le iniziative possono costituire oggetto di esame congiunto anche nella prospettiva di integrare o sostituire alcuni specifici profili delle presenti disposizioni.

L'esame è volto ad approfondire, anche sulla base di una valutazione di impatto presentata dai promotori, se l'iniziativa:

- rispetta quanto previsto dal titolo VI del T.U. e dalle altre disposizioni di legge, nonché dalle delibere del CICR, in materia;
- realizza in maniera efficace le medesime finalità perseguite dalla presente disciplina;
- ha un numero adeguato di aderenti.

2. Fonti normative

La materia è regolata dalle seguenti disposizioni:

— titolo VI del T.U., concernente la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti;

— articoli 53, comma 1, lettera d), 67, comma 1, lettera d), 108, comma 1, del T.U., i quali prevedono che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni delle banche, dei gruppi bancari, degli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del medesimo T.U.;

— articolo 114-*quinquies* 3, comma 1, del T.U., il quale dichiara applicabili agli Imel le disposizioni contenute nel titolo VI del medesimo T.U., in quanto compatibili;

— articolo 114-*quinquies* 2, comma 2, del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni degli Imel;

— articolo 114-*undecies* del T.U., il quale estende agli istituti di pagamento l'applicazione del titolo VI del medesimo T.U.;

— articolo 114-*quaterdecies*, comma 2, del T.U., il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni degli istituti di pagamento;

— articolo 128-*decies* del T.U., il quale dichiara applicabili agli agenti in attività finanziaria, agli agenti che prestano servizi di pagamento per conto di Imel o istituti di pagamento comunitari e ai mediatori creditizi le norme del titolo VI del medesimo T.U., in quanto compatibili, e attribuisce alla Banca d'Italia la facoltà di stabilire ulteriori regole per garantire trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela;

— deliberazione del CICR del 2 agosto 1996, recante attuazione dell'articolo 53, comma 1, lett. d) del T.U. in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni delle banche, come modificata dalla deliberazione del 23 marzo 2004, n. 692;

— deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000, recante *Credito fondiario. Disciplina dell'estinzione anticipata dei mutui*;

— deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante *Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*, come modificata dal decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante *Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*;

— decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante *Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*;

— decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 30 giugno 2012, recante *Disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in attuazione dell'articolo 117-bis del Testo unico bancario*;

— decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 29 settembre 2016, recante *Disposizioni sul credito immobiliare ai consumatori*.

Si richiamano, inoltre:

— articolo 128-*ter* del T.U.;

— articolo 144 del T.U., che prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza di norme contenute nel titolo VI del T.U.;

— articolo 23, comma 4, del T.U.F., secondo cui le disposizioni del titolo VI, capo I, del T.U. non si applicano ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-*bis* ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del T.U.F.; in ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.;

— decreto del Presidente della Repubblica 5 gennaio 1950, n. 180, e successive modificazioni, recante *Approvazione del testo unico delle leggi concernenti il sequestro, il pignoramento e la cessione degli stipendi, salari e pensioni dei dipendenti dalle Pubbliche Amministrazioni* e, in particolare, l'articolo 6-*bis* (*Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti*);

— decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, in materia di commercio elettronico;

— decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, recante il Codice del Consumo;

— decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, recante *Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE*;

— decreto legislativo 16 aprile 2012, n. 45, recante *Attuazione della direttiva 2009/110/CE, concernente l'avvio, l'esercizio e la vigilanza prudenziale dell'attività degli istituti di moneta elettronica, che modifica le direttive 2005/60/CE e 2006/48/CE e che abroga la direttiva 2000/46/CE*;

— decreto legge 29 novembre 2008, n. 185**,** (convertito, con modificazioni, nella legge 28 gennaio 2009, n. 2), e in particolare, l'articolo 2, comma 5, in materia di mutui garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale;

— decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 36-*bis*;

— decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 e, in particolare, gli articoli 27, 27-*bis* e 28;

— decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 maggio 2012, n. 62, e, in particolare, l'articolo 1, comma 1-*ter*;

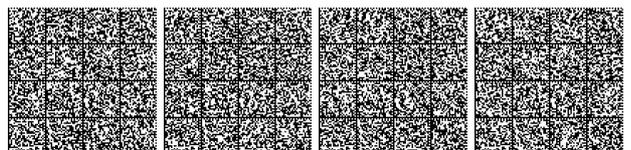
— decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, convertito con modificazioni dalla legge 2 dicembre 2005, n. 248, come modificato dall'articolo 1, comma 1, della legge 2 aprile 2015, n. 44, e, in particolare, l'articolo 11-*quaterdecies* in materia di prestito vitalizio ipotecario;

— decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 22 dicembre 2015, n. 226;

— decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144, *Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta*;

— deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, recante *Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni*;

— decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 15 gennaio 2015, in materia di trasparenza nel collocamento dei titoli di Stato;

— provvedimento della Banca d'Italia del 18 dicembre 2012, recante *Disposizioni di vigilanza in materia di sanzioni e procedura sanzionatoria amministrativa*, e successive modifiche e integrazioni;

— provvedimento della Banca d'Italia del 21 dicembre 2007, recante *Disposizioni relative al trasferimento alla Banca d'Italia delle competenze e dei poteri dell'Ufficio italiano dei cambi*;
— provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, recante *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari* e successive modificazioni;
— regolamento dell'Isvap del 3 maggio 2012, n. 40, recante la definizione dei contenuti minimi del contratto di assicurazione sulla vita di cui all'articolo 28, comma 1, del decreto legge 24 gennaio 2012 n. 1, convertito dalla legge 24 marzo 2012, n. 27.

3. Definizioni

Ai fini del presente provvedimento si definiscono:

— "*annuncio pubblicitario*", tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi, aventi natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell'offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela (1), salvo quanto previsto dalla sezione VI-*bis*, paragrafo 5, e dalla sezione VII, paragrafo 4;

— *"cliente"*, qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario (2);

— *"clientela (o clienti) al dettaglio"*, i consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-imprese;

— *"consumatore"*, la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

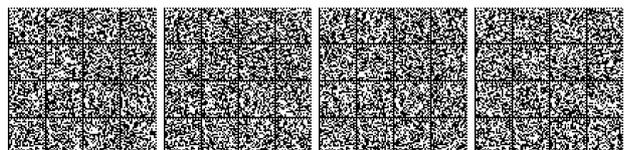
— *"intermediari",* i destinatari della disciplina secondo quanto previsto dal paragrafo 4 della presente sezione, esclusi i mediatori creditizi e i cambiavalute;

— *"intermediario committente"*, l'intermediario per conto del quale è svolta un'offerta fuori sede;

— *"locale aperto al pubblico"* o *"dipendenza"*, la succursale dell'intermediario (come definita nell'art. 4 del Regolamento UE n. 575/2013 del 26 giugno 2013 relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di

---

(1) Non rientrano nella definizione di annuncio pubblicitario le comunicazioni relative a prodotti non ancora commercializzati.

(2) Non sono clienti le banche, le società finanziarie, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento, le imprese di assicurazione, le imprese di investimento, gli organismi di investimento collettivo del risparmio, le società di gestione del risparmio, le società di gestione accentrata di strumenti finanziari, i fondi pensione, Poste Italiane s.p.a, la Cassa depositi e Prestiti e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria. Non si considerano clienti nemmeno le società controllanti**,** controllate o sottoposte a comune controllo dei soggetti sopra indicati.

investimento) e qualunque locale dell'intermediario adibito al ricevimento del pubblico per le trattative e la conclusione di contratti, anche se l'accesso è sottoposto a forme di controllo;

— "*micro-impresa*", l'impresa che possiede i requisiti previsti dalla raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003, ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 84, lettera *b)*, della direttiva 2007/64/CE;

— *"offerta fuori sede",* l'offerta (ossia la promozione, il collocamento, la conclusione di contratti relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari) svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario;

— *"prodotti composti"*, schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica;

— *"reclamo"*, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione;

— *"servizi accessori"*, i servizi offerti, anche gratuitamente, insieme a un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso (ad esempio, contratti di assicurazione, convenzioni con soggetti esterni, ecc.), salvo quanto previsto dalla sezione VI-*bis*, paragrafo 2, per i servizi accessori connessi con un contratto di credito immobiliare ai consumatori e dalla sezione VII, paragrafo 2, per i servizi accessori connessi con un contratto di credito ai consumatori;

— *"supporto durevole"*, qualsiasi strumento che permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

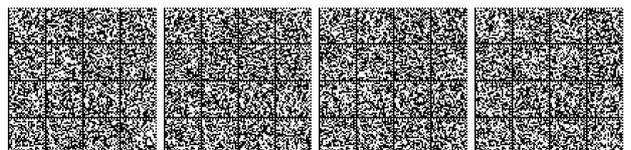
— *"tecniche di comunicazione a distanza"*, tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato;

— *"T.U."*, il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni;

— *"T.U.F."*, il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni.

4. Destinatari della disciplina

Le sezioni da I a V e X si applicano a:

— le banche italiane, comunitarie ed extracomunitarie;

— i soggetti iscritti nell’albo previsto dall’articolo 106 T.U. (1);

— Poste Italiane S.p.A., per le attività di bancoposta di cui al D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144.

La sezione VI e le altre disposizioni ivi richiamate si applicano ai prestatori di servizi di pagamento, per i servizi di pagamento da essi prestati.

I soggetti indicati nella sezione VI-*bis* applicano, per le operazioni di credito immobiliare ai consumatori, la sezione VI-*bis* e le altre disposizioni ivi richiamate.

I soggetti indicati nella sezione VII applicano, per le operazioni di credito ai consumatori, la sezione VII e le altre disposizioni ivi richiamate. La sezione VII-*bis* si applica a tutti i soggetti abilitati a erogare finanziamenti sotto forma di cessione del quinto dello stipendio, del salario o della pensione, ai sensi degli articoli 1 e 15 del D.P.R. n. 180/1950.

Ai servizi di mediazione creditizia il presente provvedimento si applica secondo quanto previsto nella sezione VIII.

Ai confidi iscritti nell’elenco previsto dall’articolo 112 del T.U., le presenti disposizioni si applicano secondo quanto stabilito dalla sezione IX.

La sezione XI si applica ai soggetti indicati nel paragrafo 1 della stessa sezione.

5. Abrogazioni

Sono abrogate le seguenti disposizioni:

- Circolare della Banca d’Italia 21 aprile 1999, n. 229, e successivi aggiornamenti (*Istruzioni di Vigilanza per le banche*), limitatamente al titolo X, capitolo 1, e al titolo V, capitolo 3, sezione VI. Il titolo V, capitolo 3, non si applica alle banche comunitarie in relazione all’emissione e al collocamento di strumenti finanziari;
- Provvedimento dell’Ufficio Italiano Cambi del 21 dicembre 2001 (*Istruzione per l’iscrizione dei cambiavalute nell’apposita sezione dell’elenco generale ex art. 155, comma 5, del TUB, per la variazione dei dati e la cancellazione*), limitatamente alla parte V, paragrafi 1, 2, 3 e 6;
- Provvedimento della Banca d’Italia del 25 luglio 2003, relativo alle disposizioni di Vigilanza per gli intermediari finanziari, *Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari*;
- Provvedimento della Banca d’Italia del 16 settembre 2003, (*Bancoposta – Trasparenza operazioni e servizi bancari*);
- Circolare della Banca d'Italia 26 aprile 2004, n. 253, (*Istruzioni di vigilanza per gli istituti di moneta elettronica*), limitatamente al capitolo XIII;

---

(1) Le sezioni da I a V e X si applicano anche agli intermediari finanziari iscritti nell’elenco generale di cui all’articolo 106 del T.U. o nell’elenco speciale di cui all’articolo 107 del T.U. vigenti alla data del 4 settembre 2010, nel periodo transitorio previsto dall’articolo 10 del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141.

- Provvedimento dell'Ufficio Italiano Cambi del 29 aprile 2005, *(Istruzioni per i mediatori creditizi)*;
- Provvedimento della Banca d'Italia del 30 dicembre 2008 (*Mutui ipotecari per l'acquisto dell'abitazione principale. Disposizioni di trasparenza ai sensi del d.l. n. 185/2008*);
- Provvedimento della Banca d'Italia del 27 novembre 2009 (*Conto Corrente Semplice*);
- Provvedimento della Banca d'Italia del 17 febbraio 2010 (*Profili di operatività per il calcolo dell'ISC per i conti correnti*), con esclusione dell'Allegato 5A;
- Provvedimento della Banca d'Italia del 28 marzo 2013 (*Recepimento della Direttiva 2011/90/UE in materia di ipotesi di calcolo del TAEG*), con esclusione dell'Allegato 5B.

Si intendono inoltre abrogate le note interpretative relative alle predette disposizioni.

SEZIONE II

PUBBLICITÀ E INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

1. Premessa

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai seguenti servizi e operazioni: depositi; certificati di deposito (secondo quanto previsto dalla sezione I); finanziamenti (mutui; aperture di credito; anticipazioni bancarie; crediti di firma; sconti di portafoglio; leasing finanziario; factoring; altri finanziamenti) che non configurano operazioni di credito immobiliare ai consumatori ai sensi della sezione VI-*bis* o operazioni di credito ai consumatori ai sensi della sezione VII; garanzie ricevute; conti correnti di corrispondenza; emissione e gestione di strumenti di pagamento, incassi e pagamenti che non configurano servizi di pagamento ai sensi della sezione VI; custodia e amministrazione di strumenti finanziari (1).

Le disposizioni della presente sezione:

— non si applicano all'attività degli intermediari volta alla conclusione di contratti unilateralmente predisposti dal cliente o che costituiscono oggetto di trattativa individuale. Non si considerano trattativa individuale i casi in cui l'intermediario abbia predisposto schemi contrattuali predefiniti e la trattativa riguardi specifiche condizioni o clausole contrattuali (2);

— non si applicano agli strumenti di pagamento a spendibilità limitata, come definiti dall'articolo 2, comma 2, lettera m), del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11;

— si applicano alla commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza secondo quanto previsto dalla sezione V.

Gli obblighi di pubblicità relativi alle informazioni indicate nella presente sezione non possono essere assolti mediante rinvio agli usi.

Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell'articolo 1336 del codice civile.

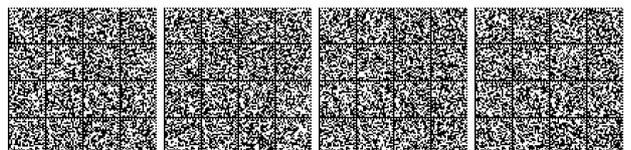
Salvo che non sia diversamente specificato, ai fini della presente sezione i documenti si intendono "messi a disposizione" del cliente quando questi può portarne gratuitamente con sé una copia dopo averla richiesta o prelevata direttamente (3).

Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo, dall'articolo 28 del decreto legge n. 1/2012 e dal regolamento

---

(1) L'articolo 3 della delibera del CICR del 4 marzo 2003 permette alla Banca d'Italia di stabilire che, in relazione all'evoluzione dell'operatività degli intermediari e dei mercati, altre operazioni e servizi siano riconducibili alle tipologie indicate nell'Allegato alla delibera medesima.

(2) La natura individuale della trattativa può essere evinta dalla documentazione a disposizione dell'intermediario ovvero dal testo del contratto.

(3) Per le modalità con cui gli intermediari devono far uso della documentazione cfr. sezione XI.

dell'Isvap n. 40/2012 per la commercializzazione di polizze assicurative o altri contratti insieme a un finanziamento.

2. Guide pratiche

Gli intermediari mettono a disposizione della clientela appositi documenti ("Guide") concernenti:

— i contratti di conto corrente offerti ai consumatori e i servizi più comunemente associati, quali carte di debito (ad esempio Bancomat, Postamat), assegni, carte di credito, scoperti, ecc.;

— il credito immobiliare ai consumatori ("Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici");

— l'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell'articolo 128-*bis* del T.U. (Arbitro Bancario Finanziario)**;**

— il credito ai consumatori.

Le Guide sono stampate in conformità dei modelli pubblicati sul sito www.bancaditalia.it e, per la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario, sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

3. Fogli informativi

Gli intermediari mettono a disposizione dei clienti "fogli informativi" contenenti informazioni sull'intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio offerto. È assicurata piena coerenza tra le informazioni riportate nei fogli informativi e i contenuti del contratto.

I fogli informativi sono datati e tempestivamente aggiornati. Salvo l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (cfr. sezione V), essi sono messi a disposizione dei clienti nei locali aperti al pubblico; a tal fine, gli intermediari possono avvalersi di apparecchiature tecnologiche.

I fogli informativi contengono almeno:

— informazioni sull'intermediario (denominazione; iscrizione in albi e/o registri; indirizzo della sede legale; numero di telefono degli uffici ai quali il cliente si può rivolgere per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto; numero di fax; ove esistenti, sito internet e indirizzo di posta elettronica);

— le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio;

— un elenco completo delle condizioni economiche offerte (che comprendono ogni onere economico, comunque denominato, a carico del cliente, incluse le spese connesse con le comunicazioni periodiche,

di scritturazione contabile, di istruttoria, le penali, l'indicatore sintetico di costo se richiesto, ecc.) (1);

— le clausole contrattuali che riguardano: il diritto di recesso spettante al cliente e all'intermediario (2) e i tempi massimi per la chiusura del rapporto; i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi.

Gli intermediari possono redigere un unico foglio informativo per pubblicizzare, in relazione a un determinato prodotto, le condizioni relative alle diverse linee del servizio offerte (ad esempio, conti correnti aventi diverse caratteristiche).

Per i contratti diversi dal conto corrente offerto a consumatori, il foglio informativo include anche le informazioni sui servizi accessori se essi sono disciplinati dal presente provvedimento (3).

I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile.

Qualora un'operazione comporti più voci di costo a carico del cliente, le condizioni economiche sono presentate in maniera tale che risulti facilmente comprensibile il costo complessivo.

L'intermediario conserva copia dei fogli informativi per cinque anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

I fogli informativi relativi ai contratti di conto corrente per i consumatori sono redatti in conformità del modello previsto nell'Allegato 4A. La Banca d'Italia si riserva di standardizzare il contenuto dei fogli informativi relativi ad altri servizi.

Per i contratti di conto corrente**:**

- il foglio informativo riporta altresì eventuali requisiti minimi per l'apertura del conto (ad esempio, il versamento iniziale di una somma di denaro, l'accredito dello stipendio, ecc.), le valute sui versamenti e sui prelievi, i termini di disponibilità delle somme accreditate sul conto e degli assegni versati; tutte le causali che danno origine a una scritturazione per la quale vengono addebitati al cliente oneri economici, specificandone l'importo;
- in caso di contratti offerti ai consumatori, le condizioni relative ai servizi accessori (es. carte di pagamento) non comprese tra le "Principali condizioni economiche" di cui all'Allegato 4A sono

---

(1) Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all'intermediario) o minima (se favorevoli al cliente). Per ciascuna condizione può essere riportato anche un valore fisso ovvero un valore indicato sia nella misura massima che in quella minima. Il foglio informativo, anche se standardizzato ai sensi delle presenti disposizioni, può contenere note esplicative sulle condizioni al ricorrere delle quali trova applicazione la misura massima o quella minima.

(2) Per i contratti di credito fondiario diversi da quelli previsti dall'articolo 120-*ter* del T.U., il foglio informativo riporta il compenso onnicomprensivo per l'estinzione anticipata secondo quanto previsto dalla delibera del CICR del 9 febbraio 2000.

(3) Se il servizio accessorio è commercializzato anche individualmente, viene altresì predisposto un foglio informativo concernente il solo servizio accessorio.

riportate in uno o più fogli informativi separati concernenti i soli servizi accessori. In questi casi, gli intermediari mettono a disposizione del cliente – oltre al foglio informativo relativo al contratto di conto corrente – un fascicolo contenente il foglio informativo o i fogli informativi di tutti i servizi accessori offerti insieme al conto;

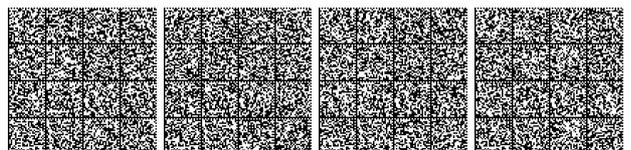
- se è valorizzato l'ISC per i profili di utilizzo "giovani", "famiglie con operatività bassa" o "pensionati con operatività bassa", il foglio informativo riporta – nella sezione denominata "Che cos'è il conto corrente" – la seguente avvertenza "Per i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il *conto di base*; chieda o si procuri il relativo foglio informativo".

Per le operazioni di finanziamento comunque denominate, inoltre, i fogli informativi riportano l'indicazione che il cliente potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'articolo 2 della legge n. 108/96 (c.d. "legge antiusura") sul cartello affisso ai sensi del comma 3 del medesimo articolo, nonché sul sito internet, qualora l'intermediario se ne avvalga secondo quanto stabilito dalla sezione V.

Per i finanziamenti in valuta diversa dall'euro, il foglio informativo:

- riporta, nella sezione su caratteristiche e rischi tipici, un richiamo al rischio di cambio dell'operazione;
- contiene, nella parte sulle condizioni economiche, una simulazione dell'impatto sull'ammontare totale da rimborsare a scadenza e, per i finanziamenti rateali, sulle singole rate, derivante da: *i)* un apprezzamento della valuta in cui è espresso il finanziamento pari al 20 per cento; *ii)* per i finanziamenti di durata superiore a due anni, un apprezzamento della valuta in cui è espresso il finanziamento pari al 20 per cento e un contestuale aumento del tasso di interesse del 2 per cento dopo due anni dalla conclusione del contratto. Eventuali ulteriori simulazioni, relative a una variazione del tasso di cambio favorevole per il cliente (eventualmente combinata con una diminuzione del tasso di interesse), sono simmetriche e di pari numero rispetto a quelle indicate *sub* i) e ii).

Per i contratti di leasing finanziario, in luogo del tasso di interesse è indicato il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto di imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione di acquisto finale (al netto di imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa, andrà considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e i relativi interessi.

Nel caso di prodotti composti, gli intermediari predispongono un unico foglio informativo, relativo a tutte le componenti del prodotto offerto. Per i prodotti composti che includono componenti non disciplinate dalle presenti disposizioni (ad esempio, perché aventi natura assicurativa), il foglio informativo rinvia agli eventuali strumenti di trasparenza per esse stabiliti dalle normative di settore. In

ogni caso, il foglio informativo riporta tutti i costi che il cliente deve sostenere, a qualsiasi titolo, in relazione al prodotto composto.

4. Offerta fuori sede

Nel caso di offerta fuori sede, anche se realizzata attraverso soggetti terzi, i fogli informativi riportano, oltre alle informazioni sull'intermediario committente, i dati e la qualifica (1) del soggetto che entra in rapporto con il cliente (ad esempio, dipendente, promotore finanziario, agente in attività finanziaria) ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tali modalità di offerta.

Il soggetto che procede all'offerta deve consegnare al cliente, in tempo utile prima che il contratto sia concluso o che il cliente sia vincolato da un'offerta, il foglio informativo e, se è prevista**,** una Guida ai sensi del paragrafo 2. In caso di contratto di finanziamento, viene consegnato al cliente anche un documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge n. 108/1996 (c.d. "legge antiusura"). L'intermediario committente acquisisce un'attestazione del cliente circa l'avvenuta consegna e la conserva agli atti. Queste previsioni non si applicano se il soggetto incaricato dell'offerta è un intermediario, fermo restando quanto stabilito nel paragrafo 3 (2).

L'intermediario committente fornisce al soggetto che effettua l'offerta fuori sede (anche se si tratta di un altro intermediario) i dati e la documentazione necessari per l'assolvimento degli obblighi di pubblicità, in conformità delle previsioni della presente sezione.

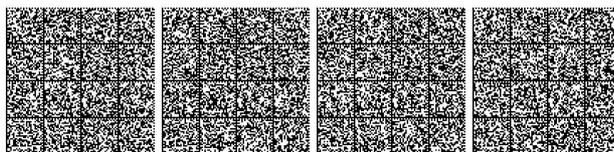
L'intermediario committente verifica che il soggetto incaricato dell'offerta rispetti gli obblighi di trasparenza previsti dalla presente sezione. In particolare, se il foglio informativo e i documenti previsti dal paragrafo 2 sono predisposti dal soggetto incaricato dell'offerta, l'intermediario committente ne accerta la conformità alle disposizioni vigenti e l'idoneità a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

L'intermediario che offre i prodotti e i servizi di un altro intermediario, prima di procedere all'offerta, controlla se le informazioni ricevute sono complete e idonee a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

Rimane fermo quanto previsto dagli articoli 45 e seguenti del Codice del Consumo, ove ne ricorrano i presupposti.

---

(1) Per i soggetti iscritti in albi o elenchi, sono riportati anche gli estremi dell'iscrizione.

(2) L'esenzione dall'obbligo della consegna al cliente del foglio informativo e/o degli altri documenti informativi (es. la Guida pratica) vale solo per i casi in cui l'offerta avvenga presso le dipendenze del soggetto incaricato.

5. Annunci pubblicitari

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali. In particolare, essi specificano:

— la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;

— la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai fogli informativi, indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei clienti.

Gli annunci pubblicitari relativi a operazioni di finanziamento, nei quali l'intermediario dichiara il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano — ove previsto — il TAEG, specificandone il periodo minimo di validità (1).

Rimane fermo quanto previsto dal decreto legislativo n. 70/2003, dal decreto legislativo n. 196/2003 (c.d. Codice della Privacy) e dal Codice del Consumo.

6. Consegna di copia del contratto

Prima della conclusione del contratto, l'intermediario consegna al cliente, su sua richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula; a scelta del cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi (2). La consegna avviene entro tempi congrui rispetto alla richiesta.

Nei contratti di finanziamento, considerato che la determinazione delle condizioni economiche è preceduta da un'istruttoria, il cliente può scegliere tra:

i) la consegna di copia del contratto idonea per la stipula, che può essere subordinata al pagamento di una somma non eccedente le spese di istruttoria (il cui ammontare massimo è pubblicizzato nel foglio informativo);

ii) la consegna gratuita: dello schema di contratto, privo delle condizioni economiche; di un preventivo contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal cliente.

Per i contratti di mutuo ipotecario offerti ai clienti al dettaglio, diversi dai contratti di credito immobiliare ai consumatori ai quali si applica la sezione VI-*bis*, la consegna della copia del contratto idonea per la stipula è gratuita a partire dal momento in cui viene concordata la data per la stipula presso il notaio (3).

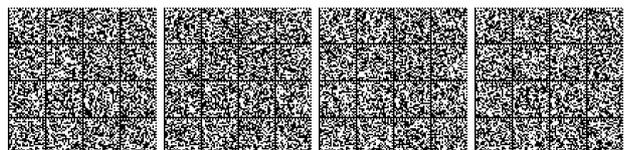
Negli altri casi la consegna è sempre gratuita.

La consegna non impegna le parti alla stipula del contratto. Il diritto del cliente di ottenere copia del testo contrattuale o del solo documento di sintesi non può essere sottoposto a termini o condizioni. In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al cliente, l'intermediario, prima della

---

(1) Il periodo di validità indica il periodo nel quale l'intermediario pratica le condizioni pubblicizzate.

(2) Possono essere omessi eventuali dati il cui inserimento nel testo è a carico del notaio.

(3) Possono essere omessi eventuali dati il cui inserimento nel testo è a carico del notaio.

conclusione del contratto, ne informa il cliente stesso e, su richiesta di quest'ultimo, gli consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula ovvero una nuova copia del documento di sintesi.

Il presente paragrafo si applica anche in caso di offerta fuori sede.

7. Documento di sintesi

Ai contratti è unito un "documento di sintesi", che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni economiche pubblicizzate nel foglio informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.

Il documento di sintesi dei servizi il cui foglio informativo è redatto secondo i modelli allegati alle presenti disposizioni riporta le condizioni economiche secondo lo stesso ordine seguito nel foglio informativo. Il documento di sintesi relativo ai contratti di conto corrente offerti ai consumatori non riporta l'ISC.

Il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto (1); ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso.

Se l'offerta di un'operazione o di un servizio non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso il frontespizio del contratto è costituito dal foglio informativo.

Per i contratti di mutuo che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto, il documento di sintesi riporta in calce il piano di ammortamento.

8. Indicatore sintetico di costo

8.1 *Conti correnti*

Il foglio informativo e l'estratto conto dei conti correnti destinati ai consumatori riportano un "Indicatore Sintetico di Costo" (ISC), calcolato secondo le modalità previste dall'Allegato 5A.

I profili di utilizzo riportati nell'Allegato 5A sono stati elaborati tenendo conto dei risultati di un'indagine statistica effettuata nel 2009; sono stati coinvolti l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) (2).

Ai fini del calcolo dell'ISC si distinguono tre tipologie di conti correnti:

---

(1) Se il contratto ha la forma dell'atto pubblico, il documento di sintesi può non costituire il frontespizio, purché sia comunque accluso.

(2) I profili potranno essere aggiornati per tener conto di eventuali esigenze emerse dal loro uso concreto, anche in considerazione dell'evoluzione delle condizioni del mercato e delle modalità di utilizzo dei conti correnti.

1) conti correnti con un sistema di tariffazione forfetario (c.d. “a pacchetto”), per i quali i profili di operatività tipo sono sei, individuati sulla base di variabili socio-demografiche (giovani; famiglie con operatività bassa; famiglie con operatività media; famiglie con operatività elevata; pensionati con operatività bassa; pensionati con operatività media);
2) conti con un sistema di tariffazione a consumo (c.d. “ordinari”), per i quali il profilo è uno e fa riferimento a un’operatività tipo particolarmente bassa, coerente con la circostanza che questa tipologia di conti correnti è generalmente destinata a clienti che intendono utilizzarlo per esigenze molto specifiche, come tali non riconducibili a nessuno dei profili di operatività tipo individuati per le singole classi socio-demografiche sopra descritte (ad esempio, conti usati in via occasionale o discontinua in quanto il cliente è titolare di un altro conto corrente, conti per l’addebito delle rate del mutuo);
3) conti c.d. “in convenzione” (1), per i quali è previsto un regime particolare che tiene conto delle loro specificità.

Per i conti correnti destinati ai consumatori gli intermediari sono tenuti a calcolare e indicare l’ISC, per ciascuno dei diversi profili (2):

a) nel foglio informativo.

   Per i conti correnti *sub* 1), se il contratto è destinato unicamente a uno o più profili determinati di clientela, il campo relativo ai profili ai quali esso non è destinato può essere riempito con la dicitura “non adatto”. In questo caso, il foglio informativo riporta chiaramente nell’intestazione, sotto la denominazione del conto corrente, l’indicazione dei profili ai quali esso è destinato.

   Per i conti correnti *sub* 2), il foglio informativo riporta chiaramente nell’intestazione, sotto la denominazione del conto corrente, la seguente indicazione: “Questo conto è particolarmente adatto per chi al momento dell’apertura del conto pensa di svolgere un numero bassissimo di operazioni o non può stabilire, nemmeno orientativamente, il tipo o il numero di operazioni che svolgerà.”;

b) nell’estratto conto di fine anno inviato nell’ambito delle comunicazioni periodiche alla clientela secondo quanto previsto nella sezione IV, paragrafo 3.1.

   Per le tipologie di conti *sub* 1) e 2) sono riportati gli ISC pubblicizzati sul foglio informativo dello stesso conto messo a disposizione della clientela alla data dell’invio (3), secondo lo schema indicato nell’Allegato 6.

---

(1) Per tali si intendono i conti correnti indirizzati a particolari categorie di clienti (es. dipendenti di enti pubblici ed enti privati), le cui condizioni sono negoziate collettivamente con la banca.

(2) Accanto a ciascun profilo andrà indicato tra parentesi il numero complessivo di operazioni ad esso associate secondo quanto previsto dall’Allegato 5A.

(3) Se il prodotto non è più commercializzato, l’estratto conto riporta l’ISC calcolato tenendo conto delle modifiche alle condizioni economiche intervenute nei confronti della generalità dei clienti (senza considerare quelle relative alle condizioni oggetto di negoziazione individuale o praticate in base a convenzioni).

L'ISC è valorizzato per ciascun profilo previsto dalle presenti disposizioni (Allegato 5A); se il contratto è destinato unicamente a uno o più profili determinati di clientela, il campo relativo ai profili ai quali esso non è destinato può essere riempito con la dicitura "non adatto". In questo caso, il foglio informativo riporta chiaramente nell'intestazione, sotto la denominazione del conto corrente, l'indicazione dei profili ai quali esso è destinato.

Per i conti correnti *sub* 3 (cd. "in convenzione"), gli intermediari possono optare per una delle seguenti alternative:

1) se le specifiche condizioni economiche previste dalla convenzione sono pubblicizzate con un apposito foglio informativo, trattare i conti in convenzione come i conti *sub* 1) per ogni aspetto indicato nelle presenti disposizioni (numero dei profili da calcolare e valorizzare, informazioni da fornire nel foglio informativo e nell'estratto conto di fine anno);
2) se, invece, le specifiche condizioni economiche previste dalla convenzione vengono negoziate su conti per i quali è già stato predisposto un foglio informativo (comprensivo, quindi, dei relativi ISC), riportare nell'estratto conto di fine anno, l'ISC – calcolato per ciascuno dei sei profili previsti per i conti *sub* 1) relativo al conto corrente, offerto dall'intermediario ai consumatori, più conveniente per ciascuno di tali profili. In questi casi, invece dello schema indicato nell'Allegato 6, gli intermediari usano lo schema indicato nell'Allegato 6A. Nel medesimo estratto conto, gli intermediari riportano in modo chiaro, alla fine del riepilogo delle spese, in luogo delle frase indicata nella sezione IV, paragrafo 3.2., la seguente:

   «Può confrontare il totale delle spese sostenute nell'anno con i costi orientativi per i clienti tipo riportati nel riquadro "Quanto costa un altro conto corrente". Una differenza significativa può voler dire che questo conto forse oggi non è il più adatto alle sue esigenze anche se si tratta di un conto in convenzione; i motivi possono essere molti. In ogni caso, può andare in banca o su internet per verificare se ci sono offerte più convenienti per lei.»;

Nell'ambito delle procedure organizzative previste dal paragrafo 2 della sezione XI, gli intermediari garantiscono che gli addetti alla rete di vendita siano in grado di fornire ai consumatori che ne facciano richiesta – sia al momento dell'offerta sia in corso di rapporto – tutte le spiegazioni necessarie per comprendere il significato dell'ISC, la portata dei profili e le operazioni associate a ciascuno di essi. Informazioni sul contenuto dei profili dovranno essere disponibili anche sul sito internet della banca.

Inoltre, gli intermediari, nello svolgere la valutazione sull'opportunità di introdurre strumenti che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti (sezione XI, paragrafo 2), tengono conto dei profili indicati nel presente provvedimento.

8.2 *Finanziamenti*

Il foglio informativo e il documento di sintesi riportano un indicatore sintetico di costo denominato "Tasso Annuo Effettivo Globale" (TAEG)

quando riguardano le seguenti categorie di operazioni indicate nell'Allegato alla delibera del CICR del 4 marzo 2003 (1):

— mutui;

— anticipazioni bancarie;

— altri finanziamenti (2);

— aperture di credito in conto corrente offerte a clienti al dettaglio.

Il TAEG è calcolato secondo quanto previsto dalla disciplina in materia di credito per i consumatori (sezione VII, paragrafo 4.2.4 e Allegato 5B) o, in presenza di ipoteca su un bene immobile, secondo quanto previsto dalla disciplina in materia di credito immobiliare ai consumatori (sezione VI-*bis*, paragrafo 5.2.4, e Allegato 5C) (3).

---

(1) Il novero delle operazioni e dei servizi soggetti all'obbligo di rendere noto il TAEG è suscettibile di variazione per tenere conto dell'evoluzione della prassi operativa.

(2) Nella categoria "altri finanziamenti" rientrano, ad esempio, i prestiti personali e i prestiti finalizzati.

(3) Con riferimento ai prestiti vitalizi ipotecari disciplinati dall’articolo 11-quaterdecies del decreto legge 30 settembre 2005, n. 203, e dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 22 dicembre 2015, n. 226, ai fini del calcolo del TAEG la durata del contratto, ove non diversamente previsto dal contratto stesso, si considera pari alla differenza tra l’età del soggetto finanziato più giovane e 85 anni, e comunque non inferiore a 15 anni.

SEZIONE III

CONTRATTI

1. Premessa

La presente sezione contiene disposizioni in materia di forma e contenuto minimo dei contratti.

Le questioni relative all'interpretazione e alla validità dei contratti o di singole clausole sono rimesse ai rapporti tra intermediario e cliente e, in ultima analisi, alle valutazioni dell'autorità giudiziaria.

2. Forma e conclusione dei contratti

I contratti sono redatti in forma scritta.

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (1).

La forma scritta non è obbligatoria per:

a) le operazioni e i servizi effettuati in esecuzione di contratti redatti per iscritto (2);

b) le operazioni e i servizi prestati in via occasionale — quali, ad esempio, acquisto e vendita di valuta estera contante, emissione di assegni circolari — purché il valore complessivo della transazione non ecceda 5.000 euro e a condizione che l'intermediario:

— mantenga evidenza dell'operazione compiuta;

— consegni o invii tempestivamente al cliente conferma dell'operazione in forma scritta o su altro supporto durevole, indicando il prezzo praticato, le commissioni e le spese addebitate (3).

Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

Un esemplare del contratto, comprensivo delle condizioni generali, è consegnato al cliente. La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'intermediario.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, gli intermediari osservano, oltre alla disciplina prevista dalle presenti disposizioni,

---

(1) L'idoneità del documento informatico a soddisfare il requisito della forma scritta è disciplinata dagli articoli 20 e 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.

(2) L'esenzione dalla forma scritta si ha, ad esempio, per le operazioni regolate in conto corrente. Restano comunque soggette all'obbligo di forma scritta le integrazioni di un contratto precedentemente concluso.

(3) Restano fermi gli obblighi di pubblicità e l'applicazione dell'articolo 117, commi 6 e 7, del T.U.

anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche. In questi casi, la consegna di copia del contratto può avvenire attraverso lo strumento informatico o telematico impiegato, purché su supporto durevole; ne viene acquisita l’attestazione esplicita del cliente, separatamente dalla sottoscrizione, anche in via informatica o telematica.

3. Contenuto dei contratti

I contratti indicano il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali oneri di mora. Sono indicate, oltre alle commissioni spettanti all’intermediario, le voci di spesa a carico del cliente, ivi comprese le spese relative alle comunicazioni di cui alla sezione IV (Comunicazioni alla clientela). Il contratto riporta tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto.

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni sfavorevoli per i clienti rispetto a quelli pubblicizzati nei fogli informativi e nei documenti di sintesi (1). La nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

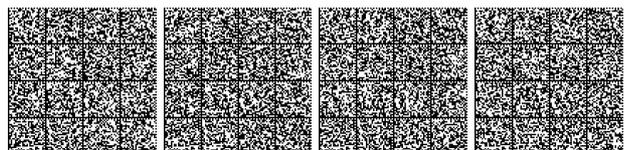
Nel caso in cui il contratto contenga clausole di indicizzazione, vengono riportati il valore del parametro al momento della conclusione del contratto e le modalità di rilevazione dell’andamento di tale valore nel corso del rapporto.

La facoltà di modificare unilateralmente il contratto può essere convenuta secondo quanto previsto dall’articolo 118 del T.U.

Se alcuni degli elementi che concorrono a determinare il costo complessivo dell'operazione dipendono dalla quotazione di titoli o dall'andamento di valute ad una data futura ovvero non sono comunque individuati al momento della redazione del contratto, il contratto stesso deve indicare in ogni caso gli elementi per determinare le suddette componenti di costo. Se il contratto è stipulato in forma diversa da quella scritta, secondo quanto previsto dal paragrafo 2 della presente sezione, gli elementi di calcolo devono essere indicati, oltre che nei fogli informativi, anche nella comunicazione di conferma dell'operazione, ove prevista.

Con particolare riferimento ai tassi di interesse, si richiama quanto previsto ai sensi dell’art. 120 del T.U. Per i contratti di finanziamento, nell'indicazione del tasso rapportato su base annua non si tiene conto degli eventuali interessi di mora applicati sulle rate di rimborso non pagate alla scadenza.

---

(1) Nella suddetta ipotesi e nel caso in cui il contratto non indichi il tasso di interesse ovvero ogni altro prezzo e condizione praticati (inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora), si applicano: *a)* il tasso nominale minimo e quello massimo, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto; *b)* gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi al momento della conclusione del contratto o, se più favorevoli per il cliente, al momento in cui l’operazione è effettuata o il servizio viene reso; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

I contratti relativi a operazioni di credito fondiario diverse da quelle disciplinate dall'articolo 120-*ter* del T.U. riportano, anche in allegato, uno o più esempi di applicazione della formula di calcolo del compenso onnicomprensivo da corrispondere in caso di estinzione anticipata, secondo le disposizioni dettate dal CICR con delibera del 9 febbraio 2000. I contratti prevedono, inoltre, che nessun altro onere può essere addebitato.

L'articolo 2, comma 5, del decreto legge n. 185/2008 prevede che le banche e gli altri intermediari che offrono mutui a tasso variabile garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale debbano anche offrire mutui della specie indicizzati al tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della BCE, il cui tasso complessivo deve essere in linea con quello praticato per le altre forme di indicizzazione offerte (1).

Con riferimento alla remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti si rinvia a quanto previsto dal decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 30 giugno 2012 (*Disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in attuazione dell'art. 117-bis del Testo unico bancario*).

4. Conto di base

Le banche**,** gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e Poste Italiane S.p.A. sono tenuti a offrire ai consumatori un "Conto di base", il cui contenuto tipico è determinato ai sensi del presente paragrafo, in applicazione dell'articolo 117, comma 8, del T.U.

Il "Conto di base" include, a fronte di un canone annuale onnicomprensivo, un numero determinato di operazioni di scritturazione contabile e di servizi. Il numero e la tipologia di servizi inclusi viene stabilito dalla convenzione tra il Ministero dell'economia e delle finanze, la Banca d'Italia**,** l'Associazione Bancaria Italiana, Poste italiane S.p.A. e l'Associazione italiana istituti di pagamento e di moneta elettronica. La convenzione individua inoltre le fasce socialmente svantaggiate di clientela alle quali il "Conto di base" è offerto senza spese.

Resta ferma la possibilità di addebitare al cliente spese per le operazioni eccedenti i limiti indicati dalla convenzione, alle condizioni da questa stabilite.

Al "Conto di base" si applicano tutte le disposizioni di legge rilevanti in materia di operazioni e servizi bancari, nonché le presenti disposizioni. L'ISC del "Conto di base" è calcolato tenendo conto di tutti i servizi e di tutte le operazioni incluse.

I contratti denominati "Conto di base" non conformi a quanto previsto dal presente paragrafo sono nulli, ai sensi dell'articolo 117, comma 8, del T.U.

---

(1) La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che nei casi in cui il tasso di politica monetaria non rappresenti in modo significativo il costo della provvista bancaria, lo *spread* praticato possa tenere conto del costo della copertura del rischio di tasso. Pertanto, i tassi offerti sui mutui indicizzati ai tassi di rifinanziamento principale della BCE non debbono necessariamente coincidere con quelli relativi ai mutui indicizzati a tassi di mercato (es. Euribor); gli *spread* non devono discostarsi in maniera rilevante e non giustificata dal differente costo della copertura del rischio di tasso.

Continua ad applicarsi l'articolo 8, commi da 1 a 4, della Convenzione (1).

5. Recesso dai contratti a tempo indeterminato

Ai sensi dell'articolo 120-*bis* del T.U., il cliente ha diritto di recedere in ogni momento da un contratto a tempo indeterminato senza penalità e senza spese; al CICR è rimessa l'individuazione dei casi in cui può essere previsto un rimborso delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi richiesti dal cliente in occasione del recesso.

In conformità di quanto stabilito dall'articolo 10-*bis* della deliberazione del CICR 4 marzo 2003, e successive modificazioni, il rimborso delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi chiesti dal cliente che recede da un contratto a tempo indeterminato è possibile solo in relazione a servizi non necessari per l'esercizio del recesso o, se necessari, solo quando il servizio presuppone l'intervento di un soggetto terzo e le relative spese sono state pubblicizzate secondo quanto previsto dal presente provvedimento e riportate nel contratto (2).

6. Norme di legge in materia di decorrenza delle valute, estinzione anticipata e portabilità dei finanziamenti *(rinvio)*

Per i contratti disciplinati dal presente provvedimento si richiamano inoltre gli articoli 120, commi 01, 1 e 3 (*Decorrenza delle valute e calcolo degli interessi*), 120-*ter* (*Estinzione anticipata dei mutui immobiliari*) e 120-*quater* (*Surrogazione nei contratti di finanziamento. Portabilità*) del T.U.

---

(1) Il comma 3 dell'art. 8 non si applica nella parte relativa al documento di sintesi.

(2) Si richiama, per quanto concerne la quantificazione delle spese, quanto stabilito dalla sezione XI, paragrafo 2.

SEZIONE IV

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

1. Premessa

La presente sezione riguarda le comunicazioni che gli intermediari sono tenuti a fornire durante i rapporti intrattenuti con i clienti.

Il responsabile per il corretto adempimento delle previsioni di questa sezione è la controparte contrattuale del cliente. Ne consegue che:

- in caso di cessione del contratto, il responsabile è il soggetto cessionario;
- in caso di cessione del credito, il responsabile continua a essere il cedente, titolare del contratto, salvo diversa pattuizione tra il cedente e il cessionario. In caso di operazioni di cartolarizzazione dei crediti disciplinate ai sensi della legge 30 aprile 1999, n. 130, il responsabile può essere in alternativa il soggetto individuato contrattualmente nell'ambito dell'operazione di cartolarizzazione. Al cliente va comunque comunicato il responsabile.

In caso di cessione di rapporti giuridici cui si applichi l'articolo 58 del T.U., il cessionario comunica con congruo anticipo, almeno 30 giorni prima, ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento le informazioni necessarie per assicurare che il cliente possa fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento) (1). La comunicazione può essere omessa se è assicurata al cliente continuità nella prestazione dei servizi di pagamento; in questo caso, se è comunque astrattamente prevedibile il verificarsi di una discontinuità nella prestazione di servizi di pagamento per un breve arco temporale, fermi restando gli obblighi contrattuali, il cessionario ne dà comunicazione personalizzata e tempestiva alla clientela.

2. Variazioni contrattuali

Le condizioni e i limiti alla facoltà per l'intermediario di modificare unilateralmente le condizioni del contratto sono disciplinate dall'articolo 118 del T.U. (2).

Secondo il Ministero dello sviluppo economico le "modifiche" di cui all'articolo 118 del T.U., riguardando soltanto le fattispecie di variazioni previste dal contratto, non possono comportare l'introduzione di nuove clausole (3).

---

(1) Con riferimento alle cessioni effettuate nell'ambito di procedure di risoluzione delle crisi, il cessionario comunica - non appena possibile e, comunque non oltre 20 giorni lavorativi dalla realizzazione della operazione di cessione - ai titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento trasferiti le informazioni necessarie per fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto.

(2) Non rilevano ai fini dell'articolo 118 del T.U. le modifiche conseguenti a variazioni di specifici parametri prescelti dalle parti e la cui determinazione è sottratta alla volontà delle medesime.

(3) Cfr. la nota del 21 febbraio 2007 del Ministero dello sviluppo economico.

Nei rapporti al portatore, le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali sono comunicate alla clientela, rispettando il medesimo termine, con strumenti di comunicazione impersonale facilmente accessibili presso le dipendenze dell'intermediario (es. cartello esposto nei locali aperti al pubblico) e, contestualmente, pubblicando la notizia sul sito internet, ove esistente.

Ai sensi dell'articolo 127-*bis*, comma 1, le comunicazioni relative alle modifiche unilaterali sono sempre gratuite per il cliente.

3. Comunicazioni periodiche alla clientela

3.1 *Disposizioni di carattere generale*

Nei contratti di durata gli intermediari forniscono ai clienti, alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, una comunicazione analitica che dia una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate (1).

In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.

La comunicazione periodica è effettuata mediante invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle condizioni economiche. Le parti possono convenire una diversa periodicità per l'invio o la consegna del rendiconto e del documento di sintesi (2).

Il rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto.

Il documento di sintesi, datato e progressivamente numerato, aggiorna quello unito al contratto (cfr. sezione II, paragrafo 7) e riporta le condizioni economiche in vigore (3). Le condizioni modificate rispetto alla comunicazione precedente sono riportate con una specifica evidenza grafica (ad esempio, attraverso l'uso del grassetto). Il documento di sintesi inviato con il rendiconto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta inoltre il numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno.

---

(1) In relazione alle garanzie prestate e a quelle ricevute dall'intermediario, le comunicazioni periodiche contengono le informazioni rilevanti per lo svolgimento del rapporto di garanzia (ad esempio, l'ammontare dell'esposizione del debitore principale).

(2) Salvo quanto previsto dal paragrafo 3.2 per i conti correnti di clienti al dettaglio, se le parti hanno concordato l'invio o la consegna, su base inferiore all'anno, di documentazione idonea a soddisfare le esigenze informative proprie sia del rendiconto (estratto conto per i rapporti regolati in conto corrente) sia del documento di sintesi, non è necessario l'invio o la consegna di una comunicazione relativa all'intero anno.

(3) Qualora al contratto sia stato allegato il foglio informativo (cfr. sezione II, paragrafo 7), la numerazione del documento di sintesi comincia a partire dalla prima comunicazione successiva alla stipula del contratto.

Le parti possono convenire che le comunicazioni periodiche siano omesse nei casi di rapporti che non registrano movimenti da oltre un anno e presentano un saldo creditore per il cliente non superiore a euro 2.500.

Se le condizioni economiche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente, l'invio o la consegna del documento di sintesi possono essere omessi a condizione che:

- in qualsiasi momento del rapporto il cliente possa ottenere gratuitamente dall'intermediario copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore; l'invio o la consegna del documento di sintesi richiesto dal cliente sono effettuati tempestivamente o
- il cliente che abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche possa accedere al documento di sintesi aggiornato, in qualsiasi momento, tramite il sito web dell'intermediario o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

Il contratto stabilisce le modalità di invio delle comunicazioni periodiche alla clientela e indica i costi connessi alle diverse tecniche utilizzate. Le modalità a disposizione della clientela includono sempre la forma cartacea e quella elettronica; esse consistono, in ogni caso, in supporti durevoli.

In ogni momento del rapporto il cliente ha il diritto di cambiare la modalità di comunicazione utilizzata, salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione o del servizio.

L'offerta può prevedere la sola forma elettronica quando il contratto sia concluso con clienti obbligati per legge a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica.

In applicazione dell'articolo 127-*bis* del T.U.:

- le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo e dal paragrafo 3.2 sono gratuite per il cliente se trasmesse con strumenti telematici;
- il contratto può prevedere a carico del cliente spese per le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo e dal paragrafo 3.2 effettuate con strumenti diversi da quelli telematici, per quelle ulteriori o più frequenti rispetto a quanto previsto dalla presente sezione ovvero per quelle trasmesse con strumenti diversi rispetto a quanto previsto nel contratto. In questi casi le spese a carico del cliente sono adeguate e proporzionate ai costi sostenuti dall'intermediario e sono quantificate in conformità di quanto stabilito dalla sezione XI, paragrafo 2 (1).

..(1) Con riguardo all'applicabilità della Sezione XI agli intermediari finanziari iscritti all'elenco generale di cui all'art. 106 o all'elenco speciale di cui all'art. 107 T.U. anteriori alla riforma del Titolo V del T.U. resta fermo quanto previsto alla sezione XI, paragrafo 1, nota 1.

Se il contratto prevede l'impiego dello strumento informatico, i termini per l'esercizio del diritto di recesso o per la contestazione dell'estratto conto decorrono dalla ricezione della comunicazione (1).

Le comunicazioni periodiche informano altresì il cliente dell'esistenza di procedure - richieste dalla legge o introdotte in via di autoregolamentazione - che favoriscono la "portabilità" dei rapporti presso altro intermediario e fanno rinvio alle Guide previste dalla sezione II, paragrafo 2, ove previste per lo specifico rapporto cui la comunicazione si riferisce.

3.2 *Comunicazioni periodiche inerenti a particolari tipologie di rapporti*

Per i rapporti regolati in conto corrente, l'estratto conto e il documento di sintesi sono inviati al cliente con periodicità annuale o, a sua scelta, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile. Negli estratti conto sono indicate le modalità di calcolo degli interessi.

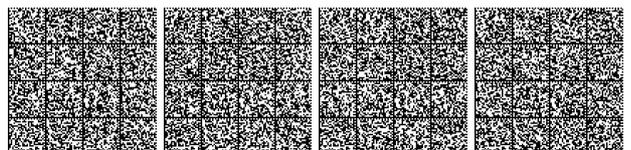
Se il titolare di un conto corrente è un cliente al dettaglio, l'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta il riepilogo delle spese complessivamente sostenute nell'anno solare per la tenuta del conto corrente e per i servizi di gestione della liquidità e di pagamento (2); con separata evidenza sono riportati i costi sostenuti in relazione a eventuali affidamenti e sconfinamenti. In particolare, il riepilogo: riporta il numero delle operazioni effettuate, suddistinte per categoria e comprende l'ammontare complessivo delle spese addebitate e quello parziale relativo a ciascun servizio. L'estratto conto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre nei contratti di conto corrente conclusi con consumatori riporta inoltre l'ISC pubblicizzato sul foglio informativo dello stesso conto messo a disposizione della clientela alla data dell'invio dell'estratto conto (3), secondo lo schema indicato negli Allegati 6 e 6A; esso richiama, inoltre, l'attenzione del consumatore sulla possibilità di confrontare il totale delle spese sostenute con l'ISC e invita il consumatore a verificare se vi sono servizi più adatti alle sue esigenze. A questi fini, le banche riportano in modo chiaro, alla fine del riepilogo, la frase seguente:

«Può confrontare il totale delle spese sostenute nell'anno con i costi orientativi per i clienti tipo riportati nel riquadro "Quanto costa il conto corrente".
Una differenza significativa può voler dire che questo conto forse oggi non è il più adatto alle sue esigenze; i motivi possono essere molti. In ogni caso, può andare in banca o su internet per verificare se ci sono offerte più convenienti per lei.»

---

(1) Per ricezione si intende la possibilità per il cliente di accedere al contenuto della comunicazione.

(2) Sono riportate, in particolare, le spese relative ai seguenti servizi: conto corrente (versamenti, incassi, prelevamenti, scritture, comunicazioni, ecc.), carta di debito, carta di credito, bonifico, affidamento, assegno, domiciliazione utenze, e ogni altro servizio che è stato commercializzato unitamente al conto corrente, nonché le spese addebitate al cliente per l'invio della documentazione.

(3) Se il prodotto non è più commercializzato, l'estratto conto riporta l'ISC calcolato tenendo conto delle modifiche alle condizioni economiche intervenute nei confronti della generalità dei clienti (senza considerare quelle relative alle condizioni oggetto di negoziazione individuale o praticate in base a convenzioni).

Per i libretti di risparmio al portatore, le banche mettono a disposizione dei clienti l'estratto conto annuale e il documento di sintesi per trenta giorni a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno presso la succursale in cui è intrattenuto il rapporto. Il documento di sintesi può essere omesso in assenza di variazione delle condizioni economiche rispetto alla comunicazione precedente.

Per i contratti di credito fondiario, le comunicazioni periodiche includono le modalità per l'estinzione anticipata e gli eventuali oneri connessi, riportati attraverso il compenso onnicomprensivo.

Per i contratti di deposito titoli a custodia e amministrazione, le parti possono convenire che la comunicazione sia omessa quando il valore nominale dei titoli non supera 10.000 euro e non si registrano movimenti da oltre un anno. Entro il medesimo limite di 10.000 euro, le parti possono convenire di omettere le comunicazioni periodiche, anche in presenza di movimenti, quando le informazioni richieste sono già contenute nelle comunicazioni riepilogative concernenti altri rapporti di durata (ad esempio, nell'estratto conto per l'accredito degli interessi).

4. Richiesta di documentazione su singole operazioni

Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.

Gli intermediari indicano al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese (1).

---

(1) Resta fermo per il cliente il diritto di accesso ai dati personali previsto dall'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, secondo le modalità stabilite dal Garante (cfr. le "Linee guida per trattamenti dati relativi al rapporto banca-clientela" del 25 ottobre 2007).

SEZIONE V

TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

1. Premessa

La presente sezione contiene disposizioni relative all'impiego di tecniche di comunicazione a distanza da parte degli intermediari o di altri soggetti da questi incaricati nei rapporti con la clientela. In particolare, le disposizioni riguardano:

- l'informativa precontrattuale;
- le comunicazioni non richieste;
- la stipula del contratto.

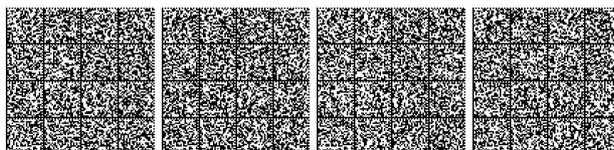
Gli obblighi previsti dalla presente sezione si aggiungono – ove non diversamente previsto – a quelli stabiliti dalle altre sezioni del presente provvedimento.

A fini di coordinamento, si richiamano altresì le disposizioni della sezione IV-*bis* del capo I del titolo III della parte III del Codice del Consumo in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori. Alle fattispecie previste dall'articolo 67-*bis* del Codice del Consumo si applicano, oltre alle disposizioni previste nel medesimo Codice, anche quelle contenute nella presente sezione, ove non sia diversamente disposto (cfr. articoli 67-*bis*, comma 3, e 67-*decies*, comma 1, del Codice del Consumo).

2. Informativa precontrattuale e comunicazioni non richieste

2.1 *Ambito di applicazione*

Si forniscono di seguito indicazioni sul campo di applicazione della disciplina sull'informativa precontrattuale e sulle comunicazioni non richieste contenute nei paragrafi 2.2 e 2.3, con riferimento specifico ai seguenti profili:

1. quando l'offerta tramite tecniche di comunicazione a distanza di servizi bancari e finanziari configura una attività svolta in Italia**,** anche ai sensi dell'articolo 115 del T.U. (paragrafo 2.1.1);
2. quando, accertato che l'attività è svolta in Italia, alla commercializzazione di servizi bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza nei confronti dei consumatori si applica la disciplina italiana (paragrafo 2.1.2);
3. quando, accertato che l'attività è svolta in Italia, alla commercializzazione di servizi bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza nei confronti di soggetti diversi dai consumatori si applica la disciplina italiana (paragrafo 2.1.3).

2.1.1 *Attività svolta in Italia*

Fermo restando quanto previsto ai sensi degli articoli 13 e seguenti del T.U. in materia di operatività in Italia di intermediari esteri, ai fini delle presenti disposizioni l'offerta tramite internet di servizi bancari e finanziari configura una attività svolta in Italia**,** anche ai sensi dell'articolo 115 del T.U.**,** quando ricorre una delle seguenti condizioni:

a) l'intermediario esercita effettivamente la propria attività sul territorio italiano, anche se la tecnologia di supporto del sito o il luogo dal quale il sito stesso è accessibile si trova in altro Stato;

b) l'offerta è rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia, anche se l'intermediario esercita concretamente la propria attività in tutto o in parte al di fuori del territorio italiano.

   Per verificare se l'offerta è rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia, la Banca d'Italia prende in considerazione i seguenti criteri:

   - il contenuto dell'offerta ovvero le circostanze ad essa connesse fanno presumere che l'attività abbia come destinatari anche non esclusivi soggetti residenti o aventi sede in Italia;
   - ricorre una delle seguenti circostanze: utilizzo della lingua italiana; riferimenti all'andamento di indicatori economici e finanziari o ad altre situazioni relative all'Italia; operatività in Italia degli intermediari attraverso i quali è possibile dare seguito all'offerta; diffusione di informazioni pubblicitarie in Italia; reperibilità del sito tramite motori di ricerca italiani o specializzati sull'Italia o che comunque consentano di effettuare ricerche mirate su siti che rivestano interesse per i residenti o aventi sede in Italia;
   - l'intermediario accetta ordini da parte di soggetti residenti o aventi sede in Italia o presta servizi nei confronti di tali soggetti o invia ai medesimi informazioni mediante posta elettronica o altro mezzo di comunicazione.

   L'offerta non si considera rivolta a soggetti residenti o aventi sede in Italia alla stregua di uno o più dei seguenti criteri:

   - nel sito è posto in evidenza che l'offerta è diretta soltanto a soggetti residenti o aventi sede in Stati diversi dall'Italia;
   - l'intermediario utilizza procedure informatiche idonee a rifiutare ogni adesione o richiesta proveniente da controparti residenti o aventi sede in Italia;
   - l'intermediario rifiuta effettivamente ogni adesione o richiesta proveniente da soggetti residenti o aventi sede in Italia.

L'offerta di servizi bancari e finanziari mediante posta, posta elettronica, telefonia vocale o altre tecniche di comunicazione a distanza che consentono comunicazioni individuali configura un'attività svolta in Italia quando i destinatari sono residenti o hanno sede in Italia.

2.1.2 *Rapporti tra intermediari e consumatori*

Per l'attività svolta in Italia (in base alle previsioni di cui al precedente paragrafo 2.1.1), l'informativa precontrattuale in relazione all'offerta a consumatori di servizi e operazioni bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza è disciplinata dal paragrafo 2.2 della presente sezione al ricorrere di una delle seguenti condizioni:

1) quando la commercializzazione dell'operazione o del servizio rientra nel campo di applicazione della sezione IV-*bis* del capo I del titolo III della parte III del Codice del Consumo.

   Nell'esercizio delle proprie funzioni la Banca d'Italia considera che, ai sensi dell'articolo 67-*quater*, commi 3 e 4, del Codice del Consumo, tale condizione si verifichi nei seguenti casi:

   - quando l'intermediario ha sede in Italia o in altro Stato dell'Unione europea, se alternativamente:
     - i) nell'offerta è prevista l'applicazione della legge italiana al contratto, se concluso, ovvero
     - ii) il consumatore ha la propria residenza abituale in Italia (1);
   - quando l'intermediario ha sede in uno Stato non appartenente all'Unione europea.

2) quando non tutte le fasi della commercializzazione avvengono attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

2.1.3 *Rapporti tra intermediari e soggetti diversi dai consumatori*

Il campo di applicazione della normativa italiana sull'informativa precontrattuale (e, quindi, del paragrafo 2.2 della presente sezione) relativa all'offerta di servizi e operazioni bancari e finanziari attraverso tecniche di comunicazione a distanza a soggetti diversi dai consumatori è disciplinato:

1) dall'articolo 115 del T.U. e dall'articolo 3, comma 1, del decreto legislativo n. 70/2003 quando:
   - i) l'intermediario ha sede in Italia o in uno Stato non appartenente all'Unione europea;
   - ii) l'offerta avviene attraverso tecniche di comunicazione a distanza diverse da quella elettronica, se l'intermediario ha sede in uno Stato estero appartenente all'Unione europea.

   In tali casi si applica la disciplina prevista ai sensi del titolo VI del T.U. e, quindi, il paragrafo 2.2 della presente sezione.

---

(1) Ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 2, del Regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 giugno 2008 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali, anche quando le parti scelgano di applicare al contratto una legge diversa da quella italiana, tale scelta non vale comunque a privare il consumatore residente in Italia della protezione assicuratagli dalle disposizioni imperative della legge italiana.

2) dall'articolo 3, comma 2, del decreto legislativo n. 70/2003 quando l'intermediario ha sede in uno Stato estero appartenente all'Unione europea e l'offerta avviene attraverso forme elettroniche (ad esempio internet, email). In tali casi non si applica la disciplina italiana sull'informativa precontrattuale (e, quindi, il paragrafo 2.2 della presente sezione) se l'intermediario rispetta la corrispondente normativa dello Stato membro nel quale ha sede.

2.2 *Informativa precontrattuale*

Gli intermediari e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi bancari e finanziari che hanno un sito internet pubblicano sul sito le Guide e i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti.

Gli intermediari e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi bancari e finanziari che si avvalgono di altre tecniche di comunicazione a distanza per rendere note le caratteristiche dei prodotti offerti mettono a disposizione i fogli informativi relativi alle operazioni e ai servizi offerti mediante la medesima tecnica impiegata per la conclusione del contratto, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, disponibile e accessibile per il cliente in tempo utile prima che il medesimo sia vincolato dal contratto o dall'offerta; se per il servizio offerto è prevista una Guida ai sensi della sezione II, paragrafo 2, questa deve essere messa a disposizione con le medesime modalità.

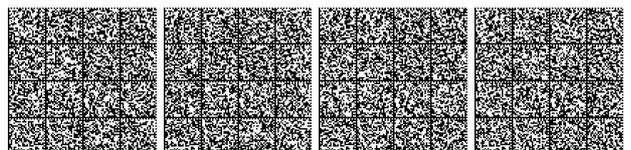
I fogli informativi e i documenti di sintesi sono redatti secondo quanto previsto nei paragrafi 3 e 7 della sezione II o, per i servizi di pagamento, secondo quanto previsto dal paragrafo 4 della sezione VI, e sono integrati con l'indicazione dei costi e degli oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato, dei recapiti che permettono di contattare rapidamente l'intermediario e di comunicare efficacemente con lo stesso, nonché, se ne ricorrono le condizioni, con le altre informazioni previste dagli articoli da 67-*quater* a 67-*octies* del Codice del Consumo (1) (2).

Per le operazioni di credito immobiliare ai consumatori il presente paragrafo si applica secondo quanto previsto ai sensi della sezione VI-*bis*. Per le operazioni di credito ai consumatori si applica quanto previsto ai sensi della sezione VII.

In caso di comunicazioni ai consumatori mediante telefonia vocale, ai sensi dell'articolo 67-*novies* del Codice del Consumo, all'inizio della conversazione l'intermediario o il soggetto incaricato dell'offerta dichiara in maniera inequivoca la propria identità e il fine commerciale della chiamata. Previo consenso del consumatore, gli devono essere fornite solo informazioni relative a:

---

(1) In particolare, gli intermediari rendono nota l'esistenza o la mancanza del diritto del consumatore di recedere dal contratto nel termine di quattordici giorni, conformemente all'articolo 67-*duodecies* del Codice del Consumo. Se tale diritto esiste, forniscono istruzioni pratiche e informazioni circa le modalità d'esercizio, le conseguenze derivanti dal mancato esercizio e l'importo che il consumatore può essere tenuto a versare per la parte del servizio eventualmente prestata prima del recesso, ai sensi dell'articolo 67-*ter decies* del Codice del Consumo.

(2) Si rammenta che, ai sensi dell'articolo 126-*quater*, comma 3, del T.U., ai servizi di pagamento non si applicano gli articoli 67-*quinquies*, 67-*sexies*, comma 1, lettere a), b) e h), 67-*septies*, comma 1, lettere b), c), f) e g), 67-*octies*, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo.

- identità della persona in contatto telefonico e suo rapporto con l'intermediario;
- principali caratteristiche del servizio finanziario;
- costo totale del servizio ovvero base di calcolo dello stesso;
- esistenza o mancanza del diritto di recesso ai sensi degli articoli 67-*duodecies* e 67-*ter decies* del Codice del Consumo.

Al consumatore è altresì comunicato che ulteriori informazioni sono disponibili su richiesta e ne viene precisata la natura.

Quando si adoperano tecniche di comunicazione a distanza, il testo contrattuale è fornito al cliente in forma cartacea o su altro supporto durevole.

Gli obblighi previsti dalla sezione II, paragrafo 6, si intendono assolti con il rispetto di quanto previsto dall'articolo 67-*undecies*, comma 1, del Codice del Consumo.

Se il contratto è concluso su richiesta del cliente mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere la Guida relativa allo specifico contratto concluso e il foglio informativo, l'intermediario mette a disposizione del cliente tali strumenti di pubblicità subito dopo la conclusione del contratto (1).

2.3 *Comunicazioni non richieste*

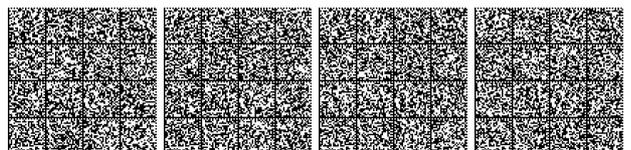
Secondo quanto previsto dall'articolo 67-*sexies decies* del Codice del Consumo, nella commercializzazione di servizi finanziari l'intermediario richiede il preventivo consenso del consumatore all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza quali sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, telefax o strumenti che consentono una comunicazione individuale (es. e-mail, posta, telefono). Tali misure non possono comportare costi per il consumatore.

La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che:

- il consenso sia validamente prestato se manifestato dal consumatore liberamente, in modo esplicito e in forma differenziata a seconda delle diverse finalità e categorie di servizi offerti (2);
- l'intermediario possa non richiedere il preventivo consenso se il consumatore ha precedentemente fornito nella commercializzazione di un servizio analogo i propri recapiti di posta elettronica o di posta cartacea. In occasione dell'invio di ciascuna comunicazione, il consumatore è comunque informato della possibilità di opporsi in ogni momento alla ricezione di ulteriori annunci, in modo agevole e gratuito; a tal fine, è

---

(1) Tale previsione non si applica alle ipotesi di operazioni e servizi effettuati in esecuzione di previsioni contenute in contratti precedentemente stipulati.

(2) In analogia a quanto previsto dal Provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali del 29 maggio 2003.

fornito un indirizzo valido cui inviare la richiesta di cessazione di tali comunicazioni (1).

Restano ferme le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 70/2003, dal decreto legislativo n. 196/2003 (c.d. Codice della Privacy) e dal titolo III della parte II del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette.

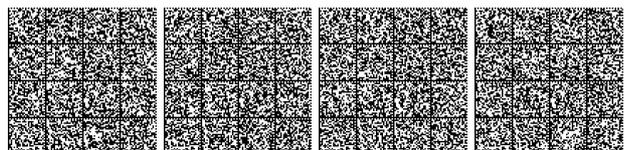
3. Stipula del contratto

La stipula di contratti mediante tecniche di comunicazione a distanza è ammessa nel rispetto delle condizioni e dei requisiti previsti dal paragrafo 2 della sezione III.

Il consumatore ha diritto di richiedere, in qualsiasi momento del rapporto, copia cartacea del contratto nonché di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata, a meno che ciò sia incompatibile con il contratto concluso o con la natura del servizio prestato (cfr. l'articolo 67-*undecies*, comma 3, del Codice del Consumo).

Il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva per servizi non richiesti e, in ogni caso, l'assenza di risposta non implica consenso del consumatore, secondo quanto previsto dall'articolo 67-*quinquies decies* del Codice del Consumo.

---

(1) Cfr. l'articolo 130 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (c.d. Codice della Privacy) e il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 12 giugno 2008.

SEZIONE VI

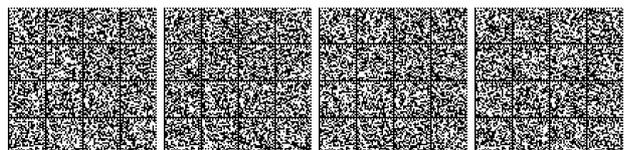
SERVIZI DI PAGAMENTO

1. Premessa

La presente sezione attua il Capo II-*bis* del Titolo VI del T.U., introdotto per recepire nell'ordinamento italiano la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, e successivamente integrato per recepire la direttiva n. 2009/110/CE concernente l'attività degli istituti di moneta elettronica.

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione si definiscono:

- "*beneficiario*", la persona fisica o giuridica prevista quale destinataria dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento;
- "*clienti" o "clientela*", gli utilizzatori di servizi di pagamento;
- "*contratto quadro*", il contratto che disciplina la futura esecuzione di operazioni di pagamento singole e ricorrenti e che può dettare gli obblighi e le condizioni che le parti devono rispettare per l'apertura e la gestione di un conto di pagamento;
- "*fondi*", banconote e monete, moneta scritturale e moneta elettronica così come definita dall'articolo 1, comma 2, lettera *h-ter)*, del T.U.;
- "*identificativo unico*", la combinazione di lettere, numeri o simboli che il prestatore di servizi di pagamento indica all'utilizzatore di servizi di pagamento e che l'utilizzatore deve fornire al proprio prestatore di servizi di pagamento per identificare con chiarezza l'altro utilizzatore del servizio di pagamento e/o il suo conto di pagamento per l'esecuzione di un'operazione di pagamento. Ove non vi sia un conto di pagamento, l'identificativo unico identifica solo l'utilizzatore del servizio di pagamento;
- "*intermediari*", i prestatori di servizi di pagamento;
- "*informazioni obbligatorie*", le informazioni che gli intermediari devono consegnare o mettere a disposizione dei clienti ai sensi della presente sezione anche in assenza di specifica richiesta, ivi compresa la copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato che il cliente può richiedere in qualsiasi momento del rapporto ai sensi del paragrafo 6;
- "*operazione di pagamento*", l'attività, posta in essere dal pagatore o dal beneficiario, di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra pagatore e beneficiario;
- "*ordine di pagamento*", qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento;

- "*pagatore*", la persona fisica o giuridica detentrice di un conto di pagamento che autorizza l'ordine di pagamento a partire da detto conto di pagamento o, in mancanza di conto di pagamento, una persona fisica o giuridica che dà l'ordine di pagamento;
- "*prestatore di servizi di pagamento*", uno dei seguenti organismi: istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento nonché, quando prestano servizi di pagamento (ivi inclusa l'emissione di moneta elettronica), banche, Poste Italiane s.p.a., la Banca Centrale Europea e le banche centrali nazionali se non agiscono in veste di autorità monetarie, altre autorità pubbliche, le pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali se non agiscono in veste di autorità pubbliche. Quando la moneta elettronica è emessa dallo Stato Italiano, da altri Stati comunitari, dalle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che agiscono in veste di pubblica autorità si applica solo il paragrafo 5.4 della presente sezione;
- "*servizi di pagamento*", le seguenti attività:
  1) servizi che permettono di depositare il contante su un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
  2) servizi che permettono prelievi in contante da un conto di pagamento nonché tutte le operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento;
  3) esecuzione di ordini di pagamento, incluso il trasferimento di fondi, su un conto di pagamento presso il prestatore di servizi di pagamento dell'utilizzatore o presso un altro prestatore di servizi di pagamento:
     - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
     - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
     - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
  4) esecuzione di operazioni di pagamento quando i fondi rientrano in una linea di credito accordata ad un utilizzatore di servizi di pagamento:
     - esecuzione di addebiti diretti, inclusi addebiti diretti *una tantum*;
     - esecuzione di operazioni di pagamento mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi;
     - esecuzione di bonifici, inclusi ordini permanenti;
  5) emissione e/o acquisizione di strumenti di pagamento;
  6) rimessa di denaro;
  7) esecuzione di operazioni di pagamento ove il consenso del pagatore ad eseguire l'operazione di pagamento sia dato mediante un dispositivo di telecomunicazione digitale o informatico e il pagamento sia effettuato all'operatore del sistema o della rete di telecomunicazioni o digitale o informatica che agisce esclusivamente

come intermediario tra l'utilizzatore di servizi di pagamento e il fornitore di beni e servizi;

8) emissione di moneta elettronica così come definita dall'articolo 1, lettera h-*ter*), del T.U.;

- "*strumento di pagamento*", qualsiasi dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utilizzatore e il prestatore di servizi di pagamento e di cui l'utilizzatore di servizi di pagamento si avvale per impartire un ordine di pagamento;
- "*tasso di interesse di riferimento*", il tasso di interesse che è utilizzato come base per calcolare l'interesse da applicare e che proviene da una fonte accessibile al pubblico che può essere verificata da entrambe le parti di un contratto avente ad oggetto servizi di pagamento;
- "*utilizzatore di servizi di pagamento*" o "*utilizzatore*", la persona fisica o giuridica che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o beneficiario o di entrambi.

3. Disposizioni di carattere generale

3.1 *Ambito di applicazione e disposizioni applicabili*

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai contratti quadro relativi a servizi di pagamento e alle operazioni di pagamento, anche se queste non rientrano in un contratto quadro, quando i servizi sono offerti in Italia dagli intermediari (1).

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione si applicano, inoltre, le disposizioni contenute nella sezione I (disposizioni di carattere generale); sezione II, paragrafi 1, 3, 4 (2) e 5 (premessa, fogli informativi, offerta fuori sede, annunci pubblicitari) e 7 (documento di sintesi); sezione III (contratti), secondo quanto previsto dal paragrafo 5 della presente sezione; sezione V (tecniche di comunicazione a distanza), salvo quanto previsto dal paragrafo 4.1.2 della presente sezione; sezione X (controlli). La sezione XI (requisiti organizzativi) si applica secondo quanto previsto dal paragrafo 1 della stessa sezione. Ai contratti disciplinati dalla presente sezione che incorporano una componente creditizia (carte di credito) e che sono commercializzati presso consumatori si applica la sezione VII, secondo quanto previsto dal paragrafo 7 della medesima sezione.

Gli intermediari tenuti, ai sensi dell'articolo 40 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, ad aderire ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall'articolo 128-*bis* del T.U. mettono a disposizione della

---

(1) Sono in ogni caso esclusi dall'ambito di applicazione i casi indicati all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

(2) Nel caso di offerta fuori sede di prodotti di moneta elettronica anonimi di cui all'articolo 25, comma 6, lett. d), del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, il soggetto che procede all'offerta non è tenuto a consegnare al cliente il foglio informativo, ma soltanto a metterlo a sua disposizione.

clientela la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario prevista nella sezione II, paragrafo 2.

Le parti possono convenire che le disposizioni della presente sezione non si applichino, in tutto o in parte, se il cliente non è un consumatore, né una microimpresa (articolo 126-*bis*, comma 3, del T.U.).

3.2. *Modalità con cui le informazioni e i documenti sono forniti*

I documenti e le informazioni previsti dalla presente sezione sono "forniti" attraverso consegna o messa a disposizione degli stessi, secondo quanto stabilito nei paragrafi seguenti.

Salvo che non sia diversamente specificato, ai fini della presente sezione i documenti si intendono:

- "consegnati" al cliente quando gli vengono dati o trasmessi di iniziativa dall'intermediario;
- "messi a disposizione" del cliente quando questi può portarne gratuitamente con sé una copia dopo averla richiesta o prelevata direttamente.

I documenti previsti nella presente sezione possono essere "messi a disposizione" o "consegnati" in forma cartacea o anche attraverso altro supporto durevole.

4. Informazione precontrattuale

4.1 *Contratti quadro*

4.1.1 *Informazioni*

Prima della conclusione del contratto gli intermediari forniscono ai clienti almeno le seguenti informazioni:

a) informazioni sull'intermediario (denominazione; indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta fuori sede, indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il cliente; indirizzo, anche di posta elettronica, o altro recapito al quale il cliente può rivolgersi per chiedere all'intermediario ulteriori informazioni; indicazione della vigilanza ed estremi dell'iscrizione nell'albo (1);

b) informazioni sul servizio di pagamento (principali caratteristiche del servizio; dati o identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente; forma e modalità per prestare e revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento; indicazione del momento in cui l'ordine di pagamento si considera ricevuto e

---

(1) In caso di intermediario estero, vanno indicati l'autorità competente per l'esercizio della vigilanza e gli estremi dell'iscrizione nel registro pubblico del prestatore.

dell'eventuale momento limite giornaliero oltre il quale gli ordini si reputano pervenuti nelle giornate successive, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11; tempo massimo di esecuzione del servizio di pagamento; eventuali limiti di spesa applicabili in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento;

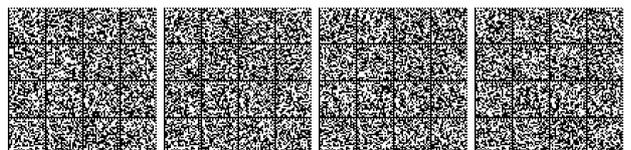
c) spese e tassi di interesse e di cambio (un elenco completo di tutte le spese, oneri e commissioni a carico del cliente e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci; indicazione dei tassi di interesse e di cambio eventualmente applicati oppure, se il contratto fa rinvio a tassi di interesse e di cambio di riferimento, indicazione del metodo di calcolo dell'interesse applicato, della data pertinente e dei parametri per determinare il tasso; nei casi consentiti, l'avvertenza che le modifiche al tasso di interesse o di cambio di riferimento si applicano senza preavviso e l'indicazione della frequenza e/o delle modalità con le quali l'intermediario deve comunicare al cliente le eventuali variazioni del tasso di interesse).

d) comunicazioni (mezzi di comunicazione previsti per fornire informazioni o avvisi ai sensi della presente disciplina e del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, ivi compresi i requisiti tecnici dei dispositivi mediante i quali il cliente può effettuare e ricevere le comunicazioni; modalità e frequenza con cui le informazioni devono essere fornite; lingua o lingue in cui è concluso il contratto quadro e sono effettuate le comunicazioni nel corso del rapporto; diritto del cliente di ottenere, in qualsiasi momento del rapporto, copia del contratto quadro e del documento di sintesi aggiornato);

e) misure di tutela e correttive (descrizione delle eventuali misure di sicurezza che il cliente è tenuto ad adottare nell'utilizzo degli strumenti di pagamento e delle modalità per comunicare all'intermediario l'avvenuto smarrimento, sottrazione o utilizzo indebito dello strumento di pagamento ovvero l'uso non autorizzato del medesimo; le eventuali condizioni in base alle quali l'intermediario si riserva il diritto di bloccare uno strumento di pagamento in conformità dell'articolo 6 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11; responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento, ivi comprese le informazioni sull'importo rimborsabile; modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare all'intermediario le operazioni di pagamento non autorizzate o effettuate in modo inesatto; responsabilità dell'intermediario per le operazioni di pagamento non autorizzate e per la mancata o inesatta esecuzione delle operazioni; condizioni per ottenere dall'intermediario il rimborso delle operazioni disposte, previa autorizzazione del pagatore, dal beneficiario o per il suo tramite; modalità e condizioni per ottenere il rimborso della moneta elettronica) (1);

f) modifiche e recesso dal contratto quadro (indicazione che, qualora il contratto lo preveda, eventuali modifiche del contratto quadro o del documento di

---

(1) Quando la moneta elettronica è emessa dalla Banca Centrale Europea, dalle banche centrali nazionali, dallo Stato Italiano, da altri Stati comunitari, dalle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che agiscono in veste di pubblica autorità, è fornita solo l'informazione sulle modalità e sulle condizioni per ottenere il rimborso della moneta elettronica. L'informazione è resa prima che il cliente sia vincolato da un contratto o da un'offerta ed è inserita nel contratto. L'informativa precontrattuale può essere resa, invece che con le modalità previste dal presente paragrafo, con un apposito documento redatto su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

sintesi che ne costituisce il frontespizio si ritengono accettate dal cliente in assenza di un suo espresso rifiuto entro il termine previsto per la loro entrata in vigore; durata del contratto; diritto del cliente di recedere dal contratto quadro ed eventuali condizioni e modalità per l'esercizio del recesso ad opera delle parti in conformità dei paragrafi 5.2 e 5.3 della presente sezione);

g) reclami e ricorsi (diritto applicabile al contratto quadro e/o autorità giudiziaria competente in relazione alle controversie nascenti da quest'ultimo; diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario; informazioni sulle sanzioni amministrative applicabili per eventuali violazioni della disciplina in materia di servizi di pagamento ai sensi del T.U. e del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11).

Se solo uno degli intermediari coinvolti nell'esecuzione dell'operazione di pagamento è insediato nell'Unione Europea:

- tra le informazioni di cui alla lettera b) non è necessario includere i dati o l'identificativo unico; le altre informazioni relative ai tempi di ricezione degli ordini e di esecuzione del servizio vanno indicate soltanto ove disponibili;
- tra le informazioni di cui alla lettera e), l'intermediario non è tenuto a indicare quelle relative alla responsabilità del pagatore o dell'intermediario, quelle concernenti modalità e termini entro i quali il cliente deve comunicare le operazioni non autorizzate o inesatte, quelle relative alle condizioni per ottenere il rimborso delle operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite.

Per fornire le informazioni indicate nel presente paragrafo, gli intermediari:

1) mettono a disposizione dei clienti un "foglio informativo" contenente le sole informazioni richieste dalla sezione II, paragrafi 1 e 3;
2) consegnano al cliente, in tempo utile prima della conclusione del contratto, alternativamente:
   i) un "documento di sintesi" redatto secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafi 1 e 7; le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate in un documento allegato al documento di sintesi (1);
   ii) copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula, il cui frontespizio è costituito dal documento di sintesi redatto secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafi 1 e 7, che in questo caso costituisce parte integrante del contratto. Le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste nel documento di sintesi ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate nel contratto.

---

(1) Se l'offerta non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso, le informazioni indicate nel presente paragrafo non richieste ai sensi della sezione II, paragrafo 7, sono riportate in calce o in un documento allegato al documento di sintesi.

4.1.2 *Tecniche di comunicazione a distanza*

Se, su richiesta del cliente, il contratto è concluso mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di fornire i documenti previsti nel paragrafo 4.1.1, l'intermediario li fornisce al cliente subito dopo la conclusione del contratto.

Ai servizi e alle operazioni di pagamento disciplinati dalla presente sezione non si applicano gli articoli 67-*quinquies*, 67-*sexies*, comma 1, lettere a), b) e h), 67-*septies*, comma 1, lettere b), c), f) e g), 67-*octies*, comma 1, lettera a), del Codice del Consumo.

4.1.3 *Singole operazioni di pagamento rientranti in un contratto quadro*

In aggiunta alle informazioni fornite ai sensi del paragrafo 4.1.1, per ogni singola operazione di pagamento disposta dal pagatore, su richiesta di quest'ultimo e prima dell'esecuzione dell'operazione, l'intermediario fornisce informazioni chiare e dettagliate sui tempi massimi di esecuzione e sulle spese che il pagatore deve corrispondere; in caso di pluralità di voci di costo, va data evidenza separata alle singole voci. Le informazioni sono fornite secondo le modalità previste dal contratto quadro.

4.2 *Singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro*

4.2.1 *Informazioni*

Prima della conclusione del contratto gli intermediari mettono a disposizione della clientela almeno le seguenti informazioni per ciascuna operazione di pagamento offerta:

a) i dati o l'identificativo unico che il cliente deve fornire affinché l'ordine di pagamento sia eseguito correttamente;

b) il tempo massimo di esecuzione dell'operazione;

c) tutte le spese, oneri e commissioni dovute all'intermediario e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci;

d) se del caso, il tasso di cambio effettivo o di riferimento da applicare all'operazione;

e) forma e modalità per prestare e revocare il consenso all'esecuzione di un'operazione di pagamento;

f) le altre informazioni previste nel paragrafo 4.1.1, se concernenti condizioni applicabili.

Se solo uno degli intermediari coinvolti nell'esecuzione dell'operazione di pagamento è insediato nell'Unione Europea, non è necessario includere le informazioni di cui alla lettera a); il tempo massimo di esecuzione dell'operazione va indicato soltanto ove disponibile.

Le informazioni sono messe a disposizione con una delle seguenti modalità:

1. esposizione nei locali aperti al pubblico di un cartello o allestimento di apparecchiature tecnologiche consultabili dal cliente. Su richiesta del cliente, le informazioni sono fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole;
2. consegna di una copia del contratto, nel cui frontespizio sono riportate le informazioni sopra indicate, che costituiscono parte integrante del contratto.

Se un ordine di pagamento per una singola operazione è trasmesso con uno strumento di pagamento contemplato da un contratto quadro con un altro intermediario, il prestatore della singola operazione può non fornire al cliente le informazioni che questi ha già ricevuto o riceverà in base al contratto quadro.

4.2.2 *Tecniche di comunicazione a distanza*

Se il contratto relativo a una singola operazione di pagamento è concluso su richiesta del cliente mediante una tecnica di comunicazione a distanza che non consente all'intermediario di conformarsi al paragrafo 4.2.1, questi adempie agli obblighi informativi in esso previsti subito dopo l'esecuzione dell'operazione di pagamento.

5. Contratti quadro

5.1 *Forma e contenuto dei contratti*

I contratti sono redatti in forma scritta.

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (1).

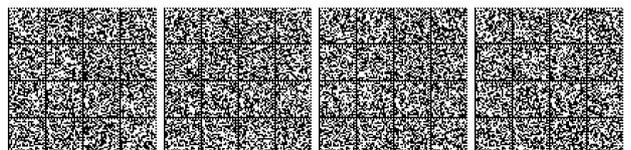
Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.

La forma scritta non è obbligatoria per:

- l'emissione di prodotti di moneta elettronica anonimi di cui all'articolo 25, comma 6, lett. d), del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231;
- i contratti quadro che non prevedano la concessione di finanziamenti e consentano operazioni di pagamento di importo unitario non superiore a 500 euro e non eccedenti l'importo totale di 2.500 euro su base annua. Questi contratti sono comunque redatti su supporto durevole.

Un esemplare del contratto, comprensivo delle condizioni generali, è consegnato al cliente. La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del

---

(1) Si rinvia a quanto precisato nella nota (1) della sezione III, paragrafo 2.

cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'intermediario.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, gli intermediari osservano, oltre alla disciplina prevista dalle presenti disposizioni, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche.

Salvo quanto previsto nei successivi paragrafi 5.2 e 5.3, ai contratti quadro relativi a servizi di pagamento si applica il paragrafo 3 della sezione III.

5.2 *Modifica delle condizioni previste nel contratto*

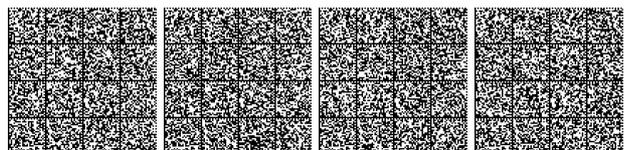
Ai sensi dell'articolo 126-*sexies* del T.U. le modifiche del contratto o delle condizioni e informazioni a esso relative sono proposte espressamente al cliente con preavviso minimo di due mesi rispetto alla data prevista per la loro applicazione. La comunicazione dell'intermediario è effettuata per iscritto, su supporto cartaceo o altro supporto durevole concordato con il cliente, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica del contratto".

Il contratto può prevedere che le modifiche si ritengono accettate in assenza di un espresso rifiuto entro la data prevista per la loro applicazione; in questo caso la comunicazione precisa tale circostanza e richiama l'attenzione del cliente sul suo diritto di recedere immediatamente e senza spese.

Le modifiche dei tassi di interesse o di cambio in senso favorevole al cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso; quelle in senso sfavorevole al cliente possono essere applicate con effetto immediato e senza preavviso a condizione che:

- questa facoltà sia espressamente prevista nel contratto con clausola approvata specificamente dal cliente e la modifica dipenda esclusivamente dalla variazione dei tassi di interesse o di cambio di riferimento convenuti nel contratto;
- quando la modifica riguarda i tassi di interesse, il cliente ne sia informato tempestivamente; il contratto può prevedere che la comunicazione sia effettuata periodicamente o con modalità particolari.

Tutte le modifiche dei tassi di interesse o di cambio sono applicate e calcolate in modo tale da non creare discriminazioni tra clienti. Le modalità di applicazione e di calcolo di queste modifiche si presumono non discriminatorie quando gli intermediari le adottano sulla base di criteri oggettivi e motivati che applicano a tutti i clienti, a parità di condizioni.

Nel caso di contratti quadro relativi a servizi di pagamento conclusi unitamente al contratto di conto corrente, la disciplina prevista dal presente paragrafo si applica alle sole modifiche aventi ad oggetto le condizioni relative al servizio di pagamento. Se la struttura di prezzo non consente di identificare le componenti di costo riguardanti in modo specifico i servizi di pagamento (ad esempio, nel caso di conti correnti c.d. "a pacchetto"), a tutte le modifiche si applicano l'articolo 118 del T.U. e il paragrafo 2 della sezione IV.

Alle carte di credito si applica in ogni caso la disciplina prevista dall'articolo 126-*sexies* del T.U. e quella del presente paragrafo.

5.3 *Recesso dal contratto*

Il cliente può sempre recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura.

L'intermediario può recedere da un contratto a tempo indeterminato se questa facoltà è prevista dal contratto, con un preavviso di almeno due mesi e senza alcun onere per il cliente. Il preavviso è dato in forma scritta, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole concordato con il cliente.

In caso di recesso del cliente o dell'intermediario le spese per i servizi fatturate periodicamente sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale.

5.4 *Rimborso della moneta elettronica (articoli 114-*ter *e 126-*novies *del T.U.)*

Si riporta di seguito, per comodità di consultazione, quanto previsto dagli articoli 114-*ter* e 126-*novies*, commi 1 e 2, del T.U. in materia di rimborso della moneta elettronica.

Il cliente può chiedere il rimborso della moneta elettronica all'intermediario in ogni momento e al valore nominale (1).

Se previsto dal contratto, l'intermediario può assoggettare il rimborso al pagamento di una commissione, adeguata e conforme ai costi effettivamente sostenuti, purché ricorra uno dei seguenti casi:

a) il rimborso è chiesto prima della scadenza del contratto;

b) il cliente recede dal contratto prima della sua scadenza;

c) il rimborso è chiesto oltre un anno dopo la data di scadenza del contratto ed entro il termine di prescrizione del diritto (2).

Se il cliente che accetta in pagamento moneta elettronica non è un consumatore, può regolare in via contrattuale con l'intermediario le condizioni del

---

(1) Ai sensi dell'articolo 114-*ter*, commi 2 e 3, del T.U., il cliente può chiedere il rimborso:
- prima della scadenza del contratto, nella misura richiesta;
- alla scadenza del contratto o successivamente:
  i) per il valore monetario totale della moneta elettronica detenuta;
  ii) nella misura richiesta, se l'emittente è un istituto di moneta elettronica autorizzato ai sensi dell'articolo 114- *quinquies*, comma 4, del T.U., e i fondi di pertinenza del medesimo detentore possono essere impiegati per finalità diverse dall'utilizzo di moneta elettronica, senza che sia predeterminata la quota utilizzabile come moneta elettronica.

I soggetti, diversi da un consumatore, che accettino in pagamento moneta elettronica possono regolare in via contrattuale con l'emittente di moneta elettronica il diritto al rimborso loro spettante nei suoi confronti, anche in deroga a quanto sopra indicato.

(2) Ai sensi dell'articolo 114-*ter*, comma 1, del T.U., il diritto al rimborso si estingue per prescrizione nei termini ordinari previsti dall'articolo 2946 c.c.

rimborso a lui spettante nei suoi confronti, anche in deroga rispetto alle condizioni sopra indicate.

Il presente paragrafo si applica anche quando la moneta elettronica è emessa dallo Stato Italiano, da altri Stati comunitari, dalle pubbliche amministrazioni statali, regionali e locali che agiscono in veste di pubblica autorità; per l'informazione da rendere al cliente nella fase pre-contrattuale, si veda il paragrafo 4.1.1, lett. e), nota 1.

6. Comunicazioni alla clientela

In qualsiasi momento del rapporto il cliente può ottenere dall'intermediario copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore.

Per ogni operazione di pagamento eseguita, rientrante o meno in un contratto quadro, l'intermediario consegna (1) tempestivamente al pagatore e al beneficiario una ricevuta contenente rispettivamente le seguenti informazioni (2):

a) per il pagatore,

— un riferimento che gli consenta di individuare ogni operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario;

— l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'addebito sul conto di pagamento del pagatore o in quella utilizzata per l'ordine di pagamento;

— tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il pagatore deve corrispondere;

— se del caso, il tasso di cambio utilizzato nell'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore e l'importo dell'operazione di pagamento dopo la conversione valutaria;

— la data valuta dell'addebito o la data di ricezione dell'ordine di pagamento;

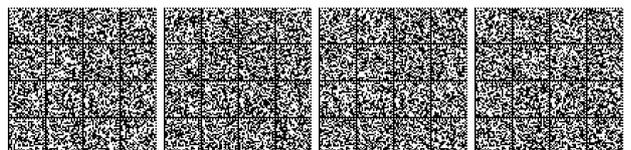
b) per il beneficiario,

— un riferimento che gli consenta di individuare l'operazione di pagamento e, ove opportuno, il pagatore e tutte le informazioni trasmesse con l'operazione di pagamento;

— l'importo dell'operazione di pagamento nella valuta in cui avviene l'accredito sul conto di pagamento del beneficiario;

---

(1) Per le operazioni non rientranti in un contratto quadro l'intermediario può limitarsi a mettere a disposizione le informazioni anziché consegnarle al cliente.

(2) La ricevuta è consegnata o messa a disposizione:
a) del pagatore, dopo che l'importo di una singola operazione di pagamento è stato addebitato sul suo conto o, se il pagatore non utilizza un conto di pagamento o si tratta di operazioni non rientranti in un contratto quadro, dopo il ricevimento dell'ordine di pagamento;
b) del beneficiario, dopo l'esecuzione dell'operazione.

— tutte le spese a suo carico relative all'operazione di pagamento e, in caso di pluralità di voci di costo, la chiara distinzione delle singole voci o gli interessi che il beneficiario deve corrispondere;

— se del caso, il tasso di cambio utilizzato per l'operazione di pagamento dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario e l'importo dell'operazione di pagamento prima della conversione valutaria;

— la data valuta dell'accredito.

Per le operazioni rientranti in un contratto quadro, quest'ultimo può prevedere che - in alternativa alla ricevuta - l'intermediario fornisca periodicamente le informazioni sopra indicate, rispettivamente al pagatore e al beneficiario, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente concordato. In questo caso l'informativa periodica è fornita almeno una volta al mese (1).

Restano fermi gli obblighi previsti dalla sezione IV per quanto riguarda la trasmissione alla clientela:

a) del documento di sintesi, se i servizi di pagamento sono stati commercializzati unitamente al conto corrente (a meno che il documento di sintesi possa essere omesso secondo quanto previsto dal paragrafo 3 della sezione IV);

b) dell'estratto conto per le operazioni di pagamento regolate in conto corrente, da integrare con le ulteriori informazioni richieste dal presente paragrafo (2).

7. Deroghe per strumenti di pagamento di basso valore e moneta elettronica

Gli intermediari possono fornire ai clienti un'informativa semplificata per gli strumenti di pagamento:

a) che, in conformità del contratto quadro, consentono di effettuare operazioni di pagamento di importo unitario non superiore a 30 euro;

b) con un limite di spesa di 150 euro;

c) anche ricaricabili, che non possono essere avvalorati in alcun momento per un importo superiore a 150 euro.

Le soglie sono raddoppiate quando i prestatori di servizi di pagamento del pagatore e del beneficiario sono insediati in Italia e sono pari a 500 euro per gli strumenti di pagamento prepagati.

---

(1) Per agevolare il cliente a monitorare nel continuo le condizioni applicabili al rapporto, l'intermediario può prevedere un'informativa periodica più ampia, che contenga anche le informazioni previste ai sensi dei paragrafi 1 e 3 della sezione IV.

(2) Quando l'estratto conto non include il dettaglio di tutte le operazioni di pagamento effettuate (ad es., nel caso di pagamenti eseguiti con carta di credito), l'informativa periodica sul servizio di pagamento è resa separatamente dal prestatore di quest'ultimo, nei casi e secondo le modalità previste dal presente paragrafo per le operazioni non regolate in conto corrente.

Nei casi in cui si applica l'informativa semplificata:

a) il foglio informativo e il documento di sintesi riportano soltanto le informazioni previste nel paragrafo 4.1.1 alle lettere b) e c) e le disposizioni sulla responsabilità previste nella lettera e). E' inoltre riportata l'indicazione su come il cliente può accedere facilmente alle informazioni complete previste dal paragrafo 4.1.1;

b) il contratto quadro può prevedere che le modifiche delle condizioni siano comunicate con modalità semplificate rispetto a quelle previste dal paragrafo 5.2. Restano ferme le altre previsioni stabilite dallo stesso paragrafo 5.2;

c) per le operazioni rientranti in un contratto quadro, quest'ultimo può prevedere che - in deroga al paragrafo 6 - l'intermediario:

   i) mette a disposizione del pagatore e del beneficiario soltanto un riferimento che consenta loro di identificare l'operazione, il relativo importo e le spese rispettivamente addebitate e/o, nel caso di una pluralità di operazioni di pagamento della stessa specie a favore del medesimo beneficiario, soltanto il totale dell'importo delle operazioni stesse e delle relative spese;

   ii) non è tenuto a fornire le informazioni indicate al punto i) se lo strumento di pagamento è utilizzato in modo anonimo o in caso di motivata impossibilità tecnica. In questi casi l'intermediario deve comunque permettere al pagatore di verificare l'importo dei fondi caricati.

8. Disposizioni sulle spese

Il cliente ha diritto di ottenere gratuitamente le informazioni obbligatorie previste ai sensi della presente sezione.

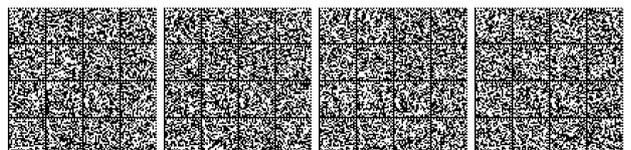
Il contratto può tuttavia prevedere che, se il cliente richiede all'intermediario informazioni ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie oppure la trasmissione di informazioni con strumenti diversi da quelli specificati nel contratto, il cliente stesso sia tenuto a corrispondere le relative spese. In questi casi, le spese sono adeguate e proporzionate ai costi effettivamente sostenuti dall'intermediario (1).

Inoltre, l'intermediario non può addebitare al cliente le spese inerenti all'adempimento dei suoi obblighi di informazione ai sensi di legge. Resta ferma tuttavia la facoltà dell'intermediario di addebitare al cliente spese nei casi previsti dall'articolo 16, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11. In questi casi, le spese sono previste dal contratto e sono adeguate e conformi ai costi effettivamente sostenuti dall'intermediario.

Il cliente ha il diritto di essere informato, prima di disporre l'operazione di pagamento:

a) delle eventuali riduzioni o delle spese previste dal beneficiario per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento, qualora ricorra uno dei casi di deroga

---

(1) Cfr. sezione XI, paragrafo 2.

al generale divieto di imporre spese ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11; il beneficiario informa la clientela attraverso un apposito cartello esposto nei locali aperti al pubblico o con altro mezzo che assicuri che il cliente sia informato della spesa o della riduzione prima di disporre l'operazione di pagamento;

b) delle eventuali spese previste dall'intermediario o da un terzo per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento; l'intermediario inserisce la comunicazione nel foglio informativo ovvero nell'informativa precontrattuale relativa alle singole operazioni di pagamento non rientranti in un contratto quadro; il terzo informa il cliente al momento della richiesta di pagamento.

SEZIONE VI-bis

CREDITO IMMOBILIARE AI CONSUMATORI

1. Premessa

La presente sezione attua il Capo I-*bis* del Titolo VI del T.U., introdotto per recepire nell'ordinamento italiano la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2014/17/UE in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010.

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione si definiscono:

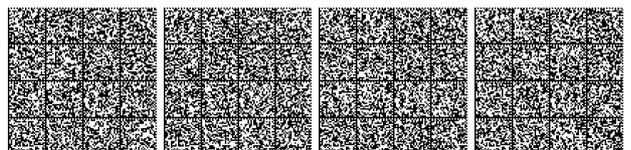
– "*consumatore*", una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

– "*contratto di credito*", il contratto di credito con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria, quando il credito è garantito da un'ipoteca sul diritto di proprietà o su altro diritto reale avente a oggetto beni immobili residenziali o è finalizzato all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato;

– "*costo totale del credito*", tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili. Sono inclusi: *i*) i costi relativi ai servizi accessori, ivi compresi quelli di assicurazione, connessi con il contratto di credito, se la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio accessorio è obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte; *ii*) i costi di valutazione del bene immobile, se la valutazione è necessaria per ottenere il credito. Sono esclusi i costi connessi con la trascrizione dell'atto di compravendita del bene immobile e le eventuali penali che il consumatore è tenuto a pagare in caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nel contratto di credito (1);

– "*finanziatore*", il soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito;

---

(1) I costi relativi al servizio di consulenza – reso dal finanziatore o da un intermediario del credito – sono inclusi nel costo totale del credito quando, fermo restando quanto previsto dall'articolo 120-*octiesdecies* del T.U., la prestazione del servizio di consulenza è necessaria per ottenere il credito alle condizioni offerte.

– “*importo totale del credito*”, il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore in virtù di un contratto di credito;

– “*importo totale dovuto dal consumatore*”, la somma dell’importo totale del credito e del costo totale del credito;

– “*intermediario del credito*”, l’agente in attività finanziaria, il mediatore creditizio, il soggetto che presta un servizio di consulenza indipendente ai sensi dell’articolo 128-*sexies*, comma 2-*bis*, del T.U., nonché il soggetto, diverso dal finanziatore, che nell’esercizio della propria attività commerciale o professionale, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dalla legge, conclude contratti di credito per conto del finanziatore ovvero svolge attività di presentazione o proposta di contratti di credito o altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;

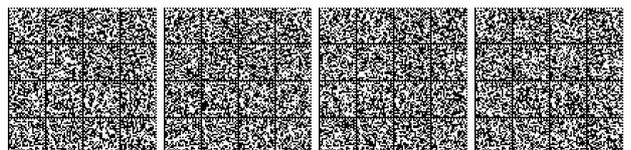
– “*servizio accessorio connesso con il contratto di credito*”, il servizio obbligatorio per la conclusione del contratto di credito o il servizio (sia esso obbligatorio o facoltativo) offerto dal finanziatore congiuntamente al contratto di credito. Il servizio si intende obbligatorio quando – anche sulla base di disposizioni di legge – il consumatore non può stipulare il contratto di credito senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio oppure non può stipulare il contratto di credito a determinate condizioni senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio. Il servizio si intende, altresì, obbligatorio quando il recesso dal contratto avente a oggetto il servizio accessorio determina l’applicazione di costi o qualsiasi altra modifica delle condizioni del contratto di credito;

– “*servizio di consulenza*”, le raccomandazioni personalizzate fornite al consumatore ai sensi dell’articolo 120-*terdecies* in merito a una o più operazioni relative a contratti di credito; l’offerta di contratti di credito e le attività indicate negli articoli 120-*octies*, 120-*novies*, 120-*decies*, 120-*undecies*, 120-*duodecies* del T.U., non implicano un servizio di consulenza;

– “*supporto durevole*”, qualsiasi strumento che permetta al consumatore di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

– “*tasso annuo effettivo globale*” o “*TAEG*”, indica il costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell’importo totale del credito, secondo quanto previsto dal paragrafo 5.2.4;

– “*valuta estera*”, la valuta diversa da quella in cui, al momento della conclusione del contratto, il consumatore percepisce il proprio reddito o detiene le attività con le quali dovrà rimborsare il finanziamento ovvero la valuta diversa da quella avente corso legale nello Stato membro dell’Unione europea in cui il consumatore ha la residenza al momento della conclusione del contratto;

– “*valuta nazionale del consumatore*”, la valuta in cui è denominata la parte principale del reddito del consumatore o in cui egli detiene le attività

con le quali dovrà rimborsare il finanziamento, come indicato al momento della più recente valutazione del merito creditizio condotta in relazione al contratto di credito, ovvero la valuta avente corso legale nello Stato membro dell'Unione europea in cui il consumatore aveva la residenza al momento della conclusione del contratto o ha la residenza al momento della richiesta di conversione.

3. Disposizioni di carattere generale: ambito di applicazione e disposizioni applicabili

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai contratti di credito, comunque denominati, tra un finanziatore e un consumatore.

In base all'articolo 120-*sexies* del T.U., sono esclusi dall'ambito di applicazione della presente sezione:

– i contratti di credito in cui il finanziatore:

  i. concede *una tantum* o periodicamente una somma di denaro o eroga credito sotto altre forme in cambio di una somma derivante dalla vendita futura di un bene immobile residenziale o di un diritto reale su un bene immobile residenziale; e

  ii. non chiede il rimborso del credito fino al verificarsi di uno o più eventi specifici afferenti la vita del consumatore, salvo in caso di violazione, da parte del consumatore, dei propri obblighi contrattuali che consenta al finanziatore di domandare la risoluzione del contratto di credito;

– i contratti di credito mediate i quali un datore di lavoro, al di fuori della sua attività principale, concede ai dipendenti crediti senza interessi o a un TAEG inferiore a quello prevalente sul mercato e non offerti al pubblico in genere;

– i contratti di credito, individuati dalla legge, relativi a prestiti concessi a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, che non prevedono il pagamento di interessi o prevedono tassi inferiori a quelli prevalenti sul mercato oppure ad altre condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato e a tassi debitori non superiori a quelli prevalenti sul mercato;

– i contratti di credito in cui è escluso il pagamento di interessi o di altri oneri, a esclusione di quelli per il recupero dei costi direttamente connessi all'ipoteca;

– i contratti di credito nella forma dell'apertura di credito, qualora il credito sia da rimborsare entro un mese;

– i contratti di credito risultanti da un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge;

– i contratti di credito relativi alla dilazione del pagamento di un debito preesistente concessa gratuitamente dal finanziatore, se non comportano l'iscrizione di un'ipoteca;

– i contratti di credito non garantiti finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale;

– i contratti di credito in cui la durata non è determinata o in cui il credito deve essere rimborsato entro dodici mesi ed è destinato ad essere utilizzato come finanziamento temporaneo in vista di altre soluzioni per finanziarie l'acquisto della proprietà di un bene immobile.

Ai contratti di credito si applica l'articolo 125-*sexies*, comma 1, del T.U. Inoltre, per quanto non diversamente disposto dalla presente sezione, ai contratti di credito si applicano le disposizioni contenute nelle sezioni I (disposizioni di carattere generale), II (pubblicità e informazione precontrattuale), paragrafo 2 (1), III (contratti), paragrafi 1, 2, 3 e 6, IV (comunicazioni alla clientela) (2), V (tecniche di comunicazione a distanza), eccetto il paragrafo 2.2 (che va applicato secondo quanto stabilito nella presente sezione), VIII (mediatori creditizi), X (controlli) e XI (requisiti organizzativi). I finanziatori e gli intermediari del credito mettono a disposizione della propria clientela la *Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario* secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafo 2.

Resta fermo quanto previsto dall'articolo 120-*octiesdecies*, comma 1, del T.U., dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo, dall'articolo 28 del decreto legge n. 1/2012, dal regolamento dell'Isvap n. 40/2012 per la commercializzazione di polizze assicurative o altri contratti insieme a un finanziamento, nonché dall'art. 48 del regolamento dell'Isvap n. 5/2006.

4. Principi generali

Ai sensi degli articoli 120-*septies* e 120-*noviesdecies*, comma 2, del T.U., il finanziatore e l'intermediario del credito, nell'ambito delle attività disciplinate dalla presente sezione:

– si comportano con diligenza, correttezza, e trasparenza, tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori;

– basano la propria attività sulle informazioni rilevanti riguardanti la situazione del consumatore, su ogni bisogno particolare che questi ha comunicato, su ipotesi ragionevoli con riguardo ai rischi cui è esposta la situazione del consumatore per la durata del contratto di credito;

– forniscono gratuitamente ai consumatori le informazioni previste ai sensi della presente sezione, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 127-*bis* del T.U.

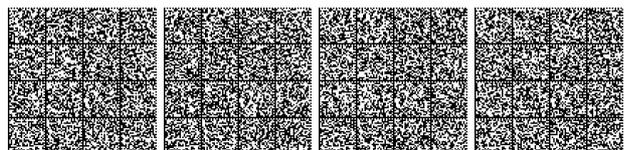
5. Pubblicità e informazioni precontrattuali

Il presente paragrafo disciplina:

– *sub* 5.1, gli annunci pubblicitari. Ai fini della presente sezione rientrano nella nozione di annuncio pubblicitario tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi,

---

(1) La Guida "Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici" è messa a disposizione solo dai finanziatori che offrono mutui ipotecari ai consumatori.

(2) Le comunicazioni periodiche non includono il documento di sintesi.

aventi natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell’offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela (salvo quanto previsto dal paragrafo 5.2 per l’informativa precontrattuale);

– *sub* 5.2, l’informativa generale, l’informativa personalizzata e l’assistenza da rendere alla potenziale clientela nella fase pre-contrattuale;

– *sub* 5.3 e 5.4, la valutazione del merito di credito e la valutazione dei beni immobili.

Il presente paragrafo si applica anche in caso di impiego di tecniche di comunicazione a distanza.

5.1 *Pubblicità*

Ai sensi dell’articolo 120-*octies* del T.U., gli annunci pubblicitari relativi ai contratti disciplinati dalla presente sezione sono effettuati in forma chiara, corretta e non ingannevole. Essi non contengono formulazioni che possano indurre nel consumatore aspettative erronee sulla possibilità di ottenere il credito o sul costo di quest’ultimo. Resta fermo quanto previsto dalla parte II, titolo III, del Codice del Consumo.

Gli annunci pubblicitari che riportano il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito indicano – ai sensi dell’articolo 120-*octies* del T.U. – le seguenti informazioni:

a) la denominazione del finanziatore o dell'intermediario del credito;

b) se del caso, l’indicazione che il credito sarà garantito da un’ipoteca sul diritto di proprietà o su altro diritto reale avente a oggetto un bene immobile residenziale;

c) il tasso d'interesse, riportato su base annuale, specificando se fisso o variabile o una combinazione dei due tipi di tasso;

d) le spese, comunque denominate, comprese nel costo totale del credito;

e) l'importo totale del credito;

f) il tasso annuo effettivo globale previsto dal paragrafo 5.2.4;

g) se del caso, la necessità di sottoscrivere contratti relativi a uno o più servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio una polizza assicurativa); l’informazione va inserita solo se i costi relativi ai servizi accessori connessi con il contratto di credito non sono stati inclusi nel tasso annuo effettivo globale perché non determinabili in anticipo (cfr. paragrafo 5.2.4);

h) la durata del contratto, se determinata;

i) l’importo totale dovuto dal consumatore, il numero e l’ammontare delle singole rate, quando queste informazioni siano determinabili in anticipo;

j) in caso di finanziamenti in valuta estera, l’avvertimento che le oscillazioni del tasso di cambio potrebbero incidere sull’importo dovuto dal consumatore.

Le informazioni sopra elencate sono riportate negli annunci pubblicitari in maniera chiara, concisa, evidenziata rispetto alle altre informazioni relative alle caratteristiche e ai costi del credito nonché facilmente leggibile o udibile, a seconda della tecnica di comunicazione utilizzata.

Le informazioni elencate alle lettere c), d), e), f), g), h), i), sono fornite anche attraverso un esempio rappresentativo; ai fini della definizione dell'esempio rappresentativo il finanziatore tiene conto delle caratteristiche del contratto di credito offerto, della tipologia di clientela cui è destinato, della domanda realisticamente attesa (in base al target di clientela cui il credito è destinato e all'esperienza relativa alla commercializzazione del prodotto o di prodotti analoghi) e delle modalità di rimborso del credito. L'esempio rappresentativo è redatto in modo chiaro e conciso, è accompagnato dall'espressione "esempio rappresentativo"; l'esempio rappresentativo ha un'evidenza maggiore rispetto alle singole informazioni illustrate attraverso l'esempio.

Nel testo o nella presentazione degli annunci pubblicitari il TAEG deve avere un'evidenza almeno equivalente a quella del tasso di interesse.

Agli annunci pubblicitari che non riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito si applica la sezione II, paragrafo 5; il riferimento ai fogli informativi deve essere inteso ai documenti previsti dal paragrafo 5.2.

Resta fermo quanto previsto dalla parte II, titolo III, del Codice del Consumo.

5.2 Informazioni precontrattuali

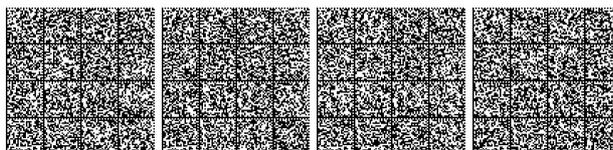
5.2.1 *Informazioni generali relative ai contratti di credito*

Il finanziatore mette a disposizione del consumatore, in qualsiasi momento, un documento contenente informazioni generali sui contratti di credito offerti. Le informazioni sono riportate in modo chiaro e comprensibile, su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

Le informazioni generali includono almeno:

a) la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione dell'intermediario del credito e, se del caso, del collaboratore di cui si avvale e il numero di iscrizione nell'elenco in cui l'intermediario del credito è eventualmente iscritto, l'indirizzo dell'intermediario del credito e del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;

b) le finalità per le quali il credito può essere utilizzato;

c) la tipologia di garanzie accettate; in caso di ipoteca, va indicata la necessità di una valutazione del bene immobile, la parte che è responsabile della sua esecuzione e i relativi costi per il consumatore; è inoltre indicata la possibilità o meno che il bene immobile sia ubicato in un altro Stato membro dell'Unione europea;

d) la possibile durata del contratto;

e) le tipologie di tasso d'interesse disponibili, con la precisazione della natura fissa o variabile ovvero derivante dalla combinazione dei due tipi di tasso, e una breve descrizione delle caratteristiche del tasso fisso e del tasso variabile e dei relativi effetti per il consumatore (1);

f) per i finanziamenti in valuta estera, la valuta o le valute estere disponibili, con la spiegazione degli effetti che questi finanziamenti possono avere per il consumatore;

g) l'importo totale del credito, il costo totale del credito, l'importo totale dovuto dal consumatore e il TAEG, illustrati mediante un esempio rappresentativo;

h) tutte le spese, non incluse nel costo totale del credito, derivanti dal contratto di credito;

i) se del caso, la necessità di sottoscrivere contratti relativi a uno o più servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio una polizza assicurativa), con la precisazione che questi contratti possono essere acquistati da un fornitore diverso dal finanziatore;

j) la possibilità di ricevere servizi di consulenza ai sensi dell'articolo 120-*terdecies* del T.U.;

k) le possibili modalità di rimborso del credito, l'importo, il numero e la periodicità delle rate (2);

l) le condizioni per il rimborso anticipato del credito, secondo quanto previsto dagli articoli 120-*ter* e 125-*sexies*, comma 1, del T.U.;

m) le informazioni e le evidenze documentali che il consumatore deve fornire al finanziatore ai fini della valutazione del merito di credito ai sensi dell'articolo 120-*undecies*, comma 1, del T.U., e il termine entro il quale esse devono essere fornite, con l'avvertimento che il credito non può essere concesso se il consumatore non fornisce le informazioni o gli elementi di verifica necessari alla valutazione del merito di credito;

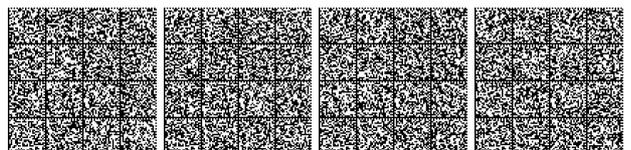
n) se verrà consultata una banca dati, in conformità dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196;

o) un avvertimento generale circa le possibili conseguenze connesse con l'inadempimento degli obblighi derivanti dal contratto di credito.

I finanziatori che hanno un sito internet pubblicano sul sito le Guide previste dalla sezione II e le informazioni generali previste dal presente paragrafo.

---

(1) Per i mutui a tasso variabile o misto, è specificato se il contratto contiene clausole che comportano l'applicazione di un limite massimo (*cap*) o minimo (*floor*) alle oscillazioni del tasso, con una breve illustrazione dei relativi effetti per il consumatore.

(2) Per i contratti di credito che prevedono il rimborso periodico dei soli interessi, è inserito l'avvertimento chiaro e conciso che il pagamento delle rate nel rispetto delle condizioni contrattuali non implica il rimborso dell'importo totale del credito.

Il finanziatore assolve agli obblighi previsti dal presente paragrafo attraverso il foglio contenente le informazioni generali sul credito immobiliare offerto ai consumatori, redatto in conformità del modello previsto nell'Allegato 3.

Il foglio contenente le informazioni generali riporta l'indicazione che il consumatore potrà consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'articolo 2 della legge n. 108/1996 (c.d. "legge antiusura") sul cartello affisso ai sensi del comma 3 del medesimo articolo, nonché sul sito internet, qualora il finanziatore se ne avvalga secondo quanto stabilito dalla sezione V.

5.2.2 *Informazioni personalizzate*

Il finanziatore fornisce al consumatore le informazioni personalizzate necessarie per confrontare le diverse offerte di credito sul mercato, valutarne gli effetti e prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto.

Le informazioni personalizzate sono fornite su supporto cartaceo o altro supporto durevole attraverso la consegna del modulo denominato "*Prospetto informativo europeo standardizzato*", redatto in conformità del modello previsto nell'Allegato 4E.

Il modulo denominato "*Prospetto informativo europeo standardizzato*" è consegnato al consumatore tempestivamente, dopo che quest'ultimo ha fornito le informazioni necessarie riguardanti le sue esigenze, la sua situazione finanziaria e le sue preferenze, ai sensi dell'articolo 120-*undecies*, comma 1, del T.U., e comunque in tempo utile, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da un'offerta. L'avvenuta acquisizione del documento da parte del consumatore è attestata per iscritto o attraverso altro supporto durevole, che riporta l'indicazione della data di avvenuta consegna. Le informazioni aggiuntive che il finanziatore o l'intermediario del credito debba o voglia fornire al consumatore sono riportate in un documento distinto.

I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile.

Il "*Prospetto informativo europeo standardizzato*" include una tabella di ammortamento esemplificativa quando: *i)* il tasso di interesse è fisso per tutta la durata del contratto di credito o *ii)* il contratto prevede il rimborso differito degli interessi (gli interessi non sono integralmente rimborsati con le rate e sono, invece, aggiunti all'importo totale del credito residuo).

Ai sensi dell'articolo 120-*novies*, comma 3, del T.U., prima della conclusione del contratto di credito il consumatore ha diritto a un periodo di riflessione di almeno sette giorni, che decorrono da quando riceve l'offerta vincolante del finanziatore, per confrontare le diverse offerte di credito sul mercato, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata e consapevole. Durante il periodo di riflessione, l'offerta è vincolante per il finanziatore e il consumatore può accettarla in qualsiasi momento.

La proposta di un'offerta vincolante per il finanziatore è fornita al consumatore su supporto cartaceo o altro supporto durevole e include la bozza del contratto di credito; la proposta è accompagnata dalla consegna del modulo denominato "*Prospetto informativo europeo standardizzato*" se:

– il modulo non è stato fornito precedentemente al consumatore; o

– le caratteristiche dell'offerta sono diverse da quelle contenute nel modulo denominato "*Prospetto informativo europeo standardizzato*" precedentemente fornito al consumatore.

Se il contratto di credito contiene la clausola di cui all'articolo 120-*quinquiesdecies*, comma 3, del T.U., al consumatore sono fornite informazioni sul contenuto specifico della clausola, sulle caratteristiche dell'inadempimento di cui al comma 4, lettera c), del medesimo articolo 120-*quinquiesdecies* e sui possibili effetti per il consumatore. Le informazioni sono rese in modo chiaro e comprensibile, attraverso un apposito documento che può essere allegato al modulo denominato "*Prospetto informativo europeo standardizzato*".

In caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, gli obblighi di informativa precontrattuale ai sensi della sezione V, paragrafo 2.2, sono soddisfatti solo attraverso la consegna del modulo denominato "*Prospetto informativo europeo standardizzato*" prima della conclusione del contratto.

Per le comunicazioni mediante telefonia vocale, la descrizione delle caratteristiche del contratto di credito che deve essere fornita previo consenso del consumatore include almeno le informazioni contenute nelle sezioni 3, 4, 5 e 6 dell'Allegato 4E. Resta fermo quanto previsto dall'articolo 67-*novies* del Codice del Consumo.

5.2.3 *Assistenza al consumatore*

Ai sensi dell'articolo 120-*novies*, comma 5, del T.U. il finanziatore fornisce al consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito e gli eventuali servizi accessori proposti siano adatti alle proprie esigenze e alla propria situazione finanziaria.

I chiarimenti possono includere l'illustrazione delle informazioni che devono essere fornite ai sensi dei paragrafi 5.2.2 e 5.2.5, le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere nei suoi confronti, incluse le conseguenze del mancato pagamento.

Se il contratto di credito è offerto o commercializzato in un pacchetto che comprende altri prodotti o servizi finanziari distinti, i chiarimenti includono la possibilità di recedere separatamente da ciascuno dei contratti compresi nel pacchetto e i relativi effetti per il consumatore.

Il finanziatore assolve all'obbligo di fornire chiarimenti al consumatore adottando, conformemente a quanto previsto ai sensi della sezione XI, procedure interne volte ad assicurare che il consumatore possa – prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo di riflessione ai sensi dell'articolo 120-*novies*, comma 3, del T.U. – rivolgersi, nei normali orari di lavoro, al finanziatore o a

soggetti da questo incaricati per ottenere gratuitamente spiegazioni aventi ad oggetto:

– la documentazione precontrattuale fornitagli;

– le caratteristiche essenziali del prodotto offerto;

– gli effetti che possono derivargli dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento.

Le procedure assicurano facilità di accesso alle spiegazioni e prevedono che il consumatore possa ottenerle oralmente o, comunque, attraverso tecniche di comunicazione a distanza che gli consentano – ove lo desideri – un'interazione individuale con gli addetti. Il finanziatore assicura che il personale incaricato di fornire i chiarimenti possegga un'adeguata e aggiornata conoscenza dei contratti di credito offerti, nonché dei diritti dei consumatori e delle regole previste dal capo I-*bis* del titolo VI del T.U. e dalla presente sezione, secondo quanto previsto dal paragrafo 10. Per specifici aspetti tecnici, il personale incaricato può indirizzare il consumatore verso l'utilizzo di adeguati strumenti di autovalutazione e di modelli di simulazione disponibili su internet.

5.2.4 *Tasso annuo effettivo globale*

Il TAEG è il tasso che rende uguale, su base annua, i valori attualizzati di tutti gli impegni (prelievi, rimborsi e spese), esistenti o futuri, oggetto di accordo tra il finanziatore e il consumatore; il TAEG è calcolato secondo la formula matematica riportata nell'Allegato 5C.

Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi, inclusi gli eventuali compensi di intermediari del credito, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili.

Nel TAEG sono inclusi i costi, di cui il finanziatore è a conoscenza, relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito e obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte. Nel caso in cui utilizzi informazioni ricavate per stima, il finanziatore tiene informato il consumatore di tale circostanza e del fatto che le stime si considerano rappresentative del tipo di contratto concretamente concluso. Nella fase precontrattuale il finanziatore fornisce al consumatore anche le informazioni relative alle ipotesi utilizzate per il calcolo delle stime. I costi relativi a servizi accessori possono essere esclusi dal TAEG, purché la loro esistenza sia indicata con evidenza separata, nel solo caso in cui non sia in alcun modo possibile quantificarli.

Nel TAEG sono altresì inclusi i costi di valutazione del bene immobile costituito in garanzia, se la valutazione è necessaria per ottenere il credito.

Il calcolo del TAEG è fondato sull'ipotesi che il contratto di credito rimarrà valido per il periodo di tempo convenuto e che il finanziatore e il consumatore adempiranno ai loro obblighi nei termini ed entro le date convenuti nel contratto di credito.

Se un contratto di credito contiene clausole che permettono di modificare il tasso di interesse o le altre spese computate nel TAEG, ma in modo non

quantificabile al momento del calcolo del TAEG stesso, si ipotizza che il tasso debitore e le altre spese rimarranno invariati rispetto al livello iniziale e si applicheranno fino alla scadenza del contratto di credito.

Per i contratti di credito in cui è concordato un tasso di interesse fisso per un periodo iniziale di almeno cinque anni, al termine del quale è negoziato un nuovo tasso fisso per un ulteriore periodo di riferimento, il TAEG riportato nel foglio contenente le informazioni generali e nel "*Prospetto informativo europeo standardizzato*" copre soltanto il periodo iniziale a tasso fisso ed è fondato sull'ipotesi che, al termine di tale periodo, il capitale residuo sia rimborsato.

Dal calcolo del TAEG sono comunque escluse le eventuali penali che il consumatore è tenuto a pagare per la mancata esecuzione degli obblighi stabiliti nel contratto di credito, ivi compresi gli interessi di mora.

Nel costo totale del credito sono inclusi anche i costi di apertura e tenuta di un conto, i costi relativi all'utilizzazione di mezzi di pagamento che permettano di effettuare pagamenti e prelievi e tutti gli altri costi relativi alle operazioni di pagamento, qualora sia obbligatorio aprire un conto o – se il consumatore ne ha già uno in essere – mantenerlo per ottenere il credito alle condizioni contrattuali offerte.

In caso di aperture di credito in conto corrente, in deroga a quanto previsto nel precedente capoverso, sono inclusi tra gli oneri solo i costi relativi ai pagamenti e ai prelievi connessi con l'utilizzo o con il rimborso del credito; resta in ogni caso fermo quanto previsto ai sensi dell'articolo 117-*bis* del T.U. e del decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 30 giugno 2012 (1).

5.2.5 *Obblighi di informazione relativi agli intermediari del credito*

L'intermediario del credito di cui il finanziatore eventualmente si avvalga è anch'egli tenuto all'assolvimento degli obblighi previsti dai paragrafi 5.1, 5.2 e 5.3.

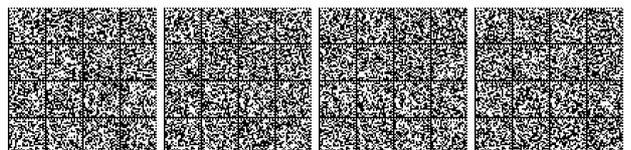
In tempo utile prima dell'esercizio di una delle attività di intermediazione, l'intermediario del credito fornisce al consumatore almeno le seguenti informazioni, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole:

a) il nome e il cognome o la denominazione, l'indirizzo o la sede dell'intermediario del credito;

b) l'elenco in cui l'intermediario del credito è iscritto, il numero di iscrizione e le modalità attraverso le quali l'iscrizione può essere verificata;

c) la circostanza che l'intermediario del credito è soggetto a vincolo di mandato o opera in via esclusiva con uno o più finanziatori; in questo caso, è indicata altresì la denominazione del finanziatore o dei finanziatori per

---

(1) Si richiama l'articolo 3, comma 2, i), del d.m. 30 giugno 2012, n. 644, secondo cui nella commissione onnicomprensiva rientrano i corrispettivi per attività che sono a esclusivo servizio dell'affidamento. Non rientrano, invece, nella commissione onnicomprensiva le spese a fronte di servizi di pagamento per l'utilizzo dell'affidamento.

conto dei quali l’intermediario del credito opera. L'intermediario del credito abilitato in Italia può dichiarare di essere indipendente solo se è un consulente indipendente ai sensi dell'articolo 120-*terdecies*, comma 2, del T.U.; l’intermediario del credito abilitato in un altro Stato membro può dichiarare di essere indipendente solo se ricorrono le condizioni previste a tal fine dalla legislazione dello Stato membro di appartenenza;

d) l’eventuale prestazione di servizi di consulenza;

e) se previsto, il compenso dovuto dal consumatore all'intermediario del credito per i sui servizi; se il compenso non è determinato, è indicato il metodo per calcolarlo;

f) le modalità per presentare reclami e i mezzi di tutela stragiudiziale (ricorsi) di cui il consumatore o le altre parti interessate possono avvalersi e le modalità per accedervi ;

g) l’esistenza e, se noto, l’importo delle commissioni o di altre somme dovute dal finanziatore o da terzi all'intermediario del credito per i servizi dallo stesso prestati in relazione al contratto di credito; se l'importo non è noto al momento della comunicazione, il consumatore è informato del fatto che l'importo effettivo verrà comunicato attraverso il modulo denominato “*Prospetto informativo europeo standardizzato*”;

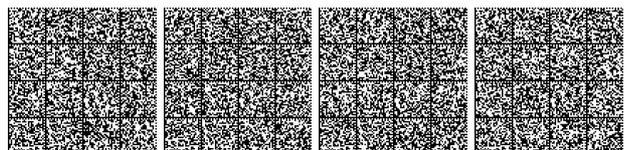
h) se l’intermediario del credito richiede il pagamento di un compenso da parte del consumatore e riceve anche una commissione da parte del finanziatore o da un terzo, la spiegazione circa l'eventuale detrazione della commissione, in tutto o in parte, dal compenso che il consumatore dovrà corrispondere all’intermediario del credito;

i) se l’intermediario del credito riceve, per la sua attività, commissioni da uno o più finanziatori, il diritto del consumatore di chiedere e ottenere informazioni comparabili sull’ammontare delle commissioni percepite da ciascun finanziatore; queste informazioni sono fornite dall’intermediario del credito al consumatore su richiesta di quest’ultimo.

Ai fini dei calcolo del TAEG da inserire nel modulo denominato “*Prospetto informativo europeo standardizzato*”, l’intermediario del credito comunica al finanziatore l’eventuale compenso dovuto dal consumatore in relazione ai servizi di intermediazione del credito.

Gli intermediari del credito assicurano che, in aggiunta alle informazioni previste dal presente paragrafo, i propri collaboratori e dipendenti comunichino al consumatore, al momento di contattarlo o prima di trattare con lo stesso, la qualifica in base alla quale essi operano e l’intermediario del credito che rappresentano.

5.3 Valutazione del merito creditizio del consumatore

Ai sensi dell’articolo 120-*undecies* del T.U. il finanziatore, prima della conclusione del contratto di credito o di essere vincolato da un’offerta, svolge una valutazione approfondita del merito creditizio del consumatore, tenendo conto dei fattori pertinenti per verificare le prospettive di adempimento da parte del

consumatore degli obblighi stabiliti dal contratto di credito. La valutazione del merito creditizio è effettuata sulla base delle informazioni sulla situazione economica e finanziaria del consumatore necessarie, sufficienti, proporzionate e opportunamente verificate. Le informazioni su cui si basa la valutazione del merito di credito comprendono quelle fornite dal consumatore, anche mediante l'intermediario del credito; il finanziatore può chiedere chiarimenti al consumatore sulle informazioni ricevute, se necessario per consentire la valutazione del merito di credito.

Le banche assolvono all'obbligo previsto dall'articolo 120-*undecies*, comma 1, applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 (Istruzioni di vigilanza per le banche), Parte I, Titolo IV, Capitolo 3, Allegato A, paragrafo 2. I finanziatori disciplinati dal titolo V del T.U. vi assolvono applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 288 del 3 aprile 2015, Titolo III, Capitolo I, Sezione VII, paragrafo 2.

I finanziatori di Stati dell'Unione Europea diversi dall'Italia ai quali non si applicano le disposizioni sopra indicate svolgono la valutazione del merito di credito ai sensi dell'articolo 120-*undecies* del T.U. conformemente alla disciplina del paese di appartenenza.

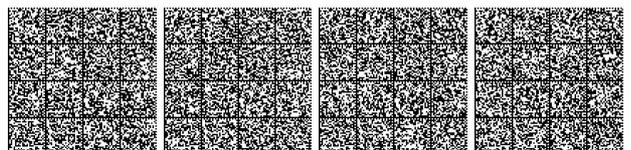
Prima di concedere al consumatore un aumento significativo dell'importo totale del credito, il finanziatore effettua una nuova valutazione del merito creditizio sulla base di informazioni aggiornate, se l'aumento non era previsto e non era incluso nella originaria valutazione del merito creditizio.

Il finanziatore non risolve il contratto di credito né vi apporta modifiche svantaggiose per il consumatore, ai sensi dell'articolo 118 del T.U., in ragione del fatto che la valutazione del merito creditizio è stata condotta scorrettamente o che le informazioni fornite dal consumatore prima della conclusione del contratto erano incomplete, salvo che il consumatore abbia intenzionalmente omesso di fornire o abbia fornito informazioni false. .

Se la valutazione del merito creditizio è effettuata sulla base di informazioni ottenute consultando una banca dati, il finanziatore ne informa in anticipo il consumatore. Se la domanda di credito è stata rifiutata il creditore informa il consumatore immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e, se del caso, del fatto che la decisione è basata sul trattamento automatico di dati. Si applica il paragrafo 4.4.1 della sezione VII.

5.4 Valutazione dei beni immobili

Ai sensi dell'articolo 120-*duodecies* del T.U., per la concessione di finanziamenti garantiti da ipoteca, il finanziatore applica standard affidabili di valutazione degli immobili residenziali; il finanziatore assicura che tali standard siano applicati anche quando la valutazione è condotta per il tramite di soggetti terzi.

La valutazione è svolta da soggetti dotati di adeguata professionalità e indipendenti rispetto al processo di commercializzazione del credito.

Le banche assolvono agli obblighi previsti dall'articolo 120-*duodecies* del T.U. applicando le disposizioni previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 (Istruzioni di vigilanza per le banche), Parte I, Titolo IV, Capitolo 3, Allegato A, paragrafo 2. I finanziatori disciplinati dal titolo V del T.U. vi assolvono applicando le disposizioni previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 288 del 3 aprile 2015, Titolo III, Capitolo I, Sezione VII, paragrafo 2.

6. Finanziamenti denominati in valuta estera

Ai sensi dell'articolo 120-*quaterdecies* del T.U., se il credito è denominato in una valuta estera, il consumatore ha il diritto di convertire la valuta in cui è denominato il contratto in una delle valute nazionali del consumatore.

Il diritto di conversione può essere esercitato dal consumatore quando la variazione del tasso di cambio è pari o superiore al venti per cento rispetto al momento della conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal comma 4 dell'articolo120-*quaterdecies* del T.U.

Per l'esercizio del diritto di conversione, al consumatore può essere richiesto di pagare al finanziatore, ove previsto dal contratto di credito, un compenso onnicomprensivo che tenga conto della natura e dell'entità degli oneri finanziari che il finanziatore può essere tenuto a sostenere in relazione alla conversione del finanziamento in una valuta diversa da quella in cui era denominato il credito al momento della conclusione del contratto. A tal fine, il finanziatore si dota di sistemi interni e procedure organizzative che consentano di ricostruire le modalità di determinazione dei singoli oneri finanziari considerati.

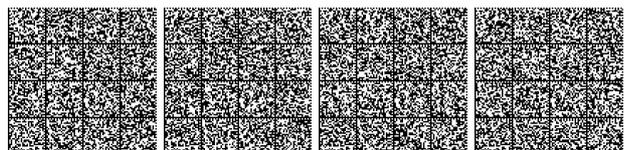
Salvo che non sia diversamente previsto nel contratto, il tasso di cambio al quale avviene la conversione è pari al tasso rilevato dalla Banca centrale europea nel giorno in cui è stata presentata la domanda di conversione.

Se il valore dell'importo del credito residuo o delle rate da rimborsare varia di oltre il 20 per cento rispetto a quello che risulterebbe applicando il tasso di cambio - al momento della conclusione del contratto - tra la valuta in cui è denominato il finanziamento e la valuta nazionale del consumatore , il finanziatore ne informa tempestivamente il consumatore nelle forme previste ai sensi della sezione IV (1); con la medesima comunicazione, il consumatore è altresì informato del diritto di convertire il finanziamento in una valuta alternativa e delle condizioni per farlo.

7. Comunicazioni alla clientela

Nei contratti di credito il consumatore ha il diritto di chiedere e ottenere gratuitamente dal finanziatore, in qualsiasi momento del rapporto, una versione aggiornata della tabella di ammortamento prevista dal paragrafo 5.2.2. In ogni caso, la tabella di ammortamento aggiornata è fornita al consumatore almeno una

---

(1) In deroga a quanto previsto dal paragrafo 3.1 della sezione IV, l'offerta può contemplare la sola forma elettronica per questa comunicazione.

volta l'anno; a tal fine, il finanziatore si avvale delle comunicazioni periodiche previste dalla sezione IV (1).

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 118 del T.U., per le variazioni del tasso di interesse che discendono direttamente da variazioni del valore del tasso di riferimento, il contratto può prevedere che – se il nuovo valore del tasso di riferimento è reso pubblico con mezzi appropriati ed è disponibile presso le dipendenze del finanziatore – le informazioni sulle variazioni del tasso di interesse siano fornite periodicamente in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente accettato, in conformità di quanto previsto dalla sezione IV.

8. Inadempimento del consumatore

Il presente paragrafo disciplina le politiche e le procedure interne che il finanziatore è tenuto ad adottare per gestire i rapporti con i consumatori in difficoltà nel pagamento (in tutto o in parte) delle rate di rimborso del credito, ai sensi dell'articolo 120-*quinquiesdecies*, comma 1, del T.U. Esso dà attuazione agli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea su morosità e pignoramenti del 19 agosto 2015 (2).

Fermo restando quanto previsto ai sensi dell'articolo 40, comma 2, del T.U., il finanziatore adotta, conformemente a quanto previsto ai sensi della sezione XI, procedure interne idonee ad assicurare che:

– i consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento siano tempestivamente individuati;

– le modalità di interazione con i consumatori in difficoltà prevedano comunicazioni chiare e con un linguaggio comprensibile (secondo quanto indicato nella sezione I, paragrafo 1.3), siano proporzionate agli obblighi di informazione e non eccessive e avvengano nel rispetto del principio di riservatezza; le comunicazioni avvengono in forma elettronica o cartacea;

– il finanziatore collabori con il consumatore per individuare i motivi delle difficoltà incontrate e le più adeguate misure da adottare per il rimborso del credito;

– sia fornita adeguata assistenza ai consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento, con particolare riguardo ai casi di stato di bisogno o di particolare debolezza (ad esempio a seguito di eventi quali la perdita del posto di lavoro, la sopravenuta invalidità o grave malattia, la morte di un prossimo congiunto, la separazione o il divorzio, calamità naturali che hanno interessato la persona, il luogo di residenza, il patrimonio o la capacità di reddito del consumatore); a questo fine, il finanziatore richiama l'attenzione

---

(1) Questi obblighi si applicano solo nei casi in cui è stata inserita la tabella di ammortamento nel PIES ai sensi del paragrafo 5.2.2.

(2) Gli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea su morosità e pignoramenti sono consultabili al sito: http://www.eba.europa.eu/documents/10180/1163130/EBA-GL-2015-12_IT_GL+on+arrears+and+foreclosure.pdf/efaa4553-f341-46fa-a50c-587da13732c5.

del consumatore sull'importanza della cooperazione per trovare una soluzione alla situazione di difficoltà e gli fornisce almeno le seguenti informazioni :

i. il numero e l'importo complessivo dei pagamenti omessi o parziali;

ii. gli oneri dovuti per i pagamenti omessi o parziali.

In caso di ritardato pagamento (totale o parziale) di una rata per oltre 30 giorni e, comunque, con congruo anticipo rispetto all'avvio di procedure di recupero giudiziale del credito, il finanziatore informa – con apposita e tempestiva comunicazione scritta – il consumatore circa: *a)* le conseguenze degli omessi pagamenti (ad esempio, l'applicazione degli interessi di mora, la possibilità di perdere il diritto di proprietà sul bene costituito in garanzia); *b)* le misure di sostegno eventualmente disponibili (ad esempio, le misure pubbliche o quelle messe a punto in sede di autoregolamentazione);

– il personale preposto all'interazione con i consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento riceva una formazione specifica ed adeguata rispetto ai compiti svolti.

Nel valutare le iniziative da assumere per venire incontro alle esigenze dei consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento, il finanziatore tiene conto delle circostanze personali, degli interessi, dei diritti e della capacità di rimborso del consumatore. Le iniziative possono prevedere:

1) il rifinanziamento totale o parziale del credito;

2) la modifica delle condizioni del contratto di credito, che possono includere:

   a) l'estensione della durata del contratto;

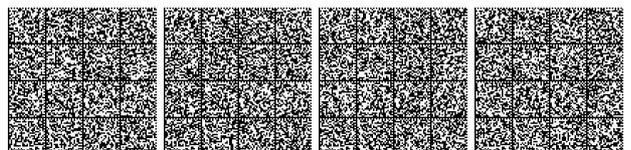
   b) la modifica della tipologia del credito; ad esempio, un contratto che prevede il rimborso contestuale, con ciascuna rata, di capitale e interessi può essere modificato convenendo, per un arco temporale predefinito, il solo pagamento degli interessi;

   c) il differimento totale o parziale del pagamento delle rate;

   d) la rinegoziazione del tasso di interesse;

   e) la sospensione temporanea del pagamento delle rate.

Il finanziatore documenta le ragioni alla base della valutazione dell'adeguatezza delle iniziative assunte rispetto alle circostanze individuali del consumatore e conserva per almeno 5 anni dall'estinzione del rapporto adeguata documentazione dei rapporti intrattenuti con i consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento.

Resta fermo per il finanziatore quanto previsto, ai fini della classificazione per qualità del credito delle esposizioni in argomento, dalla Circolare della Banca d'Italia n. 217 del 5 agosto 1996 (Manuale per la compilazione delle Segnalazioni di Vigilanza per gli Intermediari Finanziari, per gli Istituti di pagamento e per gli IMEL) e dalla Circolare della Banca d'Italia, n. 272 del 30 luglio 2008 (Matrice dei conti).

9. Remunerazioni

Ai sensi dell'articolo 120-*septiesdecies*, comma 1, del T.U., il finanziatore remunera il personale e gli intermediari del credito di cui eventualmente si avvale in modo da assicurare il rispetto degli obblighi previsti ai sensi della presente sezione. Si applica quanto previsto ai sensi della sezione XI.

10. Requisiti professionali per il personale

Ai sensi dell'articolo 120-*septiesdecies*, comma 2, del T.U., il finanziatore assicura che il personale abbia un livello di professionalità adeguato per predisporre, offrire e concludere contratti di credito o contratti accessori ai contratti di credito nonché prestare servizi di consulenza.

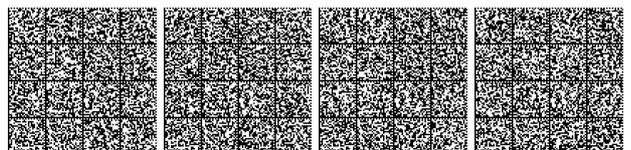
Il presente paragrafo disciplina le procedure che il finanziatore è tenuto ad adottare al fine di assicurare che il personale soddisfi nel continuo adeguati livelli di professionalità. Esso si applica al personale preposto alla valutazione del merito creditizio del consumatore, alla commercializzazione dei contratti di credito, all'assistenza al consumatore e alla gestione dei reclami presentati dai consumatori, nonché ai soggetti a cui questo personale risponde direttamente in via gerarchica.

Le procedure adottate ai sensi della presente sezione assicurano che il personale soddisfi nel continuo requisiti di professionalità che includono almeno:

1. adeguata conoscenza con riguardo a:
    a) i prodotti di credito disciplinati dalla presente sezione e i servizi accessori solitamente offerti congiuntamente a questi prodotti;
    b) le disposizioni di legge relative ai contratti di credito ai consumatori e in materia di tutela dei consumatori;
    c) il mercato nazionale del credito immobiliare;
    d) la procedura di acquisto dei beni immobili, la valutazione delle garanzie, l'organizzazione e il funzionamento dei registri immobiliari;
    e) gli standard di etica professionale;
    f) la procedura di valutazione del merito di credito;
2. adeguata competenza in materia economica e finanziaria e, per il personale preposto alla verifica del merito creditizio, con riguardo al processo di valutazione del merito di credito dei consumatori.

Il finanziatore assicura che il personale che offre contratti di credito ai consumatori, interagendo con questi ultimi, e i soggetti a cui questo personale risponde direttamente in via gerarchica, abbiano un livello elevato di conoscenza con riguardo almeno alle lettere a), b), d), e).

Il livello di conoscenza e competenza del personale di cui ai punti 1 e 2 viene valutato dal finanziatore sulla base delle seguenti condizioni:

a) possesso di specifiche qualifiche professionali, quali:

i. titolo di studio non inferiore al diploma di istruzione secondaria superiore, rilasciato a seguito di corso di durata quinquennale ovvero quadriennale, o un titolo di studio estero ritenuto equipollente a tutti gli effetti di legge;

ii. frequenza di un corso di formazione professionale nelle materie rilevanti per l'esercizio delle funzioni alle quali il personale è preposto;

iii. adeguata conoscenza in materie giuridiche, economiche, finanziarie e tecniche, accertata dal finanziatore tramite un apposito test; o

b) esperienza professionale di almeno due anni in settori riguardanti l'erogazione, la distribuzione o l'intermediazione di prodotti creditizi (1).

Il finanziatore assolve agli obblighi previsti dal presente paragrafo attraverso l'adozione e l'applicazione delle procedure previste ai sensi della sezione XI.

---

(1) Dopo il 21 marzo 2019, la valutazione del livello adeguato di conoscenza e competenza non è basata unicamente sulla condizione di cui alla lettera b).

SEZIONE VII

CREDITO AI CONSUMATORI

1. Premessa

La presente sezione disciplina i servizi e le operazioni previsti dal titolo VI, capo II, del T.U., come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, recante attuazione della direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 2008/48/CE del 23 aprile 2008, relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 87/102/CEE**,** tenuto conto delle modifiche apportate dalla direttiva 2011/90/UE.

Essa attua il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 3 febbraio 2011, recante *Determinazioni in materia di credito ai consumatori*.

2. Definizioni

Ai fini della presente sezione si definiscono:

- *"consumatore"*, una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

- "*contratto di credito*", il contratto con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria;

- "*contratto di credito collegato*", un contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici se ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

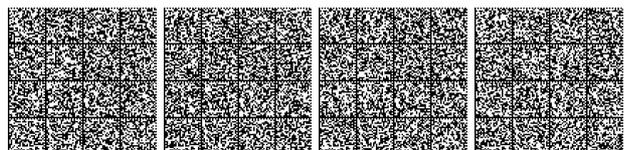
  - il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito;

  - il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito;

- "*costo totale del credito"*, tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili. Sono inclusi i costi relativi ai servizi accessori, ivi compresi quelli di assicurazione, connessi con il contratto di credito, qualora la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio accessorio sia obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte;

- *"finanziatore",* il soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito;

- "*importo totale del credito*", il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore in virtù di un contratto di credito;

- "*importo totale dovuto dal consumatore*", la somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito;

- *"intermediario del credito"*, l'agente in attività finanziaria, il mediatore creditizio nonché il soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dalla legge, conclude contratti di credito per conto del finanziatore ovvero svolge attività di presentazione o proposta di contratti di credito o altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;

- *"sconfinamento"*, l'utilizzo da parte del consumatore di fondi concessi dal finanziatore in eccedenza rispetto al saldo del conto corrente in assenza di apertura di credito ovvero rispetto all'importo dell'apertura di credito concessa (1);

- "*servizio accessorio connesso con il contratto di credito*", il servizio obbligatorio per la conclusione del contratto di credito o il servizio (sia esso obbligatorio o facoltativo) offerto dal finanziatore congiuntamente al contratto di credito (2). Il servizio si intende obbligatorio quando – anche sulla base di disposizioni di legge – il consumatore non può stipulare il contratto di credito senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio oppure non può stipulare il contratto di credito a determinate condizioni senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio. Il servizio si intende altresì obbligatorio quando il recesso dal contratto avente a oggetto il servizio accessorio determina l'applicazione di costi o qualsiasi altra modifica delle condizioni del contratto di credito (3);

- "*tasso annuo effettivo globale*" o "*TAEG*", il costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito, secondo quanto previsto dal paragrafo 4.2.4.

3. Disposizioni di carattere generale: ambito di applicazione e disposizioni applicabili

Le disposizioni della presente sezione si applicano ai contratti di credito, comunque denominati, tra un finanziatore e un consumatore.

In base all'articolo 122 del T.U., sono esclusi dall'ambito di applicazione della presente sezione:

- i finanziamenti di importo inferiore a 200 euro o superiore a 75.000 euro, salvo che si tratti di contratti di credito non garantiti finalizzati alla ristrutturazione di un bene immobile residenziale, ai quali si applicano le disposizioni della presente sezione anche se il finanziamento ha un importo superiore a 75.000 euro. Ai fini del computo della soglia minima si prendono in considerazione anche i crediti frazionati concessi attraverso più

---

(1) Rientrano, quindi, nella nozione di "sconfinamento" sia gli utilizzi eccedenti il saldo di un conto corrente non affidato sia quelli eccedenti l'ammontare di un eventuale fido (cc.dd. utilizzi extrafido).

(2) Ai fini della presente disciplina non si considerano servizi accessori, rispetto all'apertura di credito in conto corrente, il conto corrente e i servizi di pagamento regolati in conto corrente.

(3) Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo.

contratti, se questi sono riconducibili a una medesima operazione economica (1);

- i contratti di somministrazione previsti dagli articoli 1559 e seguenti del codice civile e i contratti di appalto di cui all'articolo 1677 del codice civile;
- i finanziamenti nei quali è escluso il pagamento di interessi o di altri oneri;
- i finanziamenti a fronte dei quali il consumatore è tenuto a corrispondere esclusivamente commissioni per un importo non significativo, qualora il rimborso del credito debba avvenire entro tre mesi dall'utilizzo delle somme;
- i finanziamenti destinati all'acquisto o alla conservazione di un diritto di proprietà su un terreno o su un immobile edificato o progettato;
- i finanziamenti garantiti da ipoteca su beni immobili;
- i finanziamenti, concessi da banche o da imprese di investimento, finalizzati a effettuare un'operazione avente a oggetto strumenti finanziari quali definiti dall'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni, purché il finanziatore partecipi all'operazione;
- i finanziamenti concessi in base a un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge;
- le dilazioni del pagamento di un debito preesistente concesse gratuitamente dal finanziatore;
- i finanziamenti garantiti da pegno su un bene mobile, se il consumatore non è obbligato per un ammontare eccedente il valore del bene;
- i contratti di locazione, a condizione che in essi sia prevista l'espressa clausola che in nessun momento la proprietà della cosa locata possa trasferirsi, con o senza corrispettivo, al locatario;
- i contratti di credito che rientrano nell'ambito del microcredito disciplinato ai sensi dell'articolo 111 del T.U. e altri contratti di credito individuati dalla legge relativi a prestiti concessi a un pubblico ristretto, con finalità di interesse generale, che non prevedono il pagamento di interessi o prevedono tassi inferiori a quelli prevalenti sul mercato oppure ad altre condizioni più favorevoli per il consumatore rispetto a quelle prevalenti sul mercato e a tassi di interesse non superiori a quelli prevalenti sul mercato;
- i contratti aventi a oggetto lo sconfinamento, salvo quanto previsto dal paragrafo 6.3. Ai sensi dell'articolo 125-*octies*, comma 1, del T.U., ai contratti di conto corrente in cui è prevista la possibilità che al consumatore sia concesso uno sconfinamento si applicano, oltre al paragrafo 6.3, le disposizioni contenute nelle sezioni I (disposizioni di carattere generale), II (pubblicità e informazione precontrattuale), III (contratti), IV

---

(1) La Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che nei contratti di locazione finanziaria (leasing), ai fini del computo delle soglie: i) non si include l'eventuale canone iniziale versato dal consumatore contestualmente alla stipula del contratto; ii) si include l'IVA sull'acquisto del bene oggetto del contratto.

(comunicazioni alla clientela), V (tecniche di comunicazione a distanza), X (controlli) e XI (requisiti organizzativi).

La presente sezione si applica alle carte di credito secondo quanto previsto dal paragrafo 7.

Secondo quanto previsto dall'articolo 122, comma 2, del T.U., alle aperture di credito regolate in conto corrente, in cui il rimborso delle somme prelevate deve avvenire su richiesta della banca ovvero entro tre mesi dal loro utilizzo, non si applicano i paragrafi 4.2.2, 5.2.1, 6.3 e 9 (ferma restando l'applicazione dell'articolo 125-*quinquies* del T.U.); il paragrafo 4.1 si applica entro i limiti ivi stabiliti.

Il decreto del Ministro dell'economia e delle finanze 30 giugno 2012, recante *Disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in attuazione dell'articolo 117-bis del Testo unico bancario*, si applica – anche nei rapporti con un consumatore – ai seguenti contratti (articolo 2):

- aperture di credito in conto corrente;
- sconfinamenti nei contratti di conto corrente in assenza di apertura di credito;
- sconfinamenti in presenza di apertura di credito regolata in conto corrente;
- affidamenti e sconfinamenti a valere su conti di pagamento, concessi conformemente a quanto previsto ai sensi dell'art. 114-*octies*, comma 1, lettera a), del T.U., con l'esclusione degli affidamenti a valere su carte di credito;
- sconfinamenti a valere su carte di credito.

Ai sensi dell'articolo 122, comma 5, del T.U., i venditori di beni e servizi possono concludere contratti di credito nella sola forma della dilazione del prezzo con esclusione del pagamento degli interessi e di altri oneri. In tale ipotesi non si applicano le disposizioni contenute nella presente sezione.

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione, ai contratti di credito si applicano, inoltre, le disposizioni contenute nelle sezioni I (disposizioni di carattere generale), V (tecniche di comunicazione a distanza), eccetto il paragrafo 2.2 (1), VIII (mediatori creditizi), X (controlli) e XI (requisiti organizzativi). I finanziatori e gli intermediari del credito mettono a disposizione della propria clientela la *Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario* secondo quanto previsto dalla sezione II, paragrafo 2.

Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo, dall'articolo 28 del decreto legge n. 1/2012, dal regolamento dell'Isvap n. 40/2012 per la commercializzazione di polizze assicurative o altri contratti insieme a un finanziamento nonché dall'art. 48 del regolamento dell'Isvap n. 5/2006.

---

(1) Per le aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo, si veda tuttavia quanto previsto dal paragrafo 4.2.3.

4. Pubblicità e informazioni precontrattuali

Il presente paragrafo 4 disciplina:

- *sub* 4.1, gli annunci pubblicitari. Ai fini della presente sezione rientrano nella nozione di annuncio pubblicitario tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi, aventi natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell'offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela (salvo quanto previsto dal paragrafo 4.2.1 per la documentazione non personalizzabile);
- *sub* 4.2, l'informativa personalizzata e l'assistenza da rendere alla potenziale clientela nella fase pre-contrattuale;
- *sub* 4.3 e 4.4, la valutazione del merito di credito e l'acquisizione di informazioni sul consumatore da banche dati.

Con specifico riferimento all'informazione da rendere nella fase precontrattuale, il presente paragrafo 4 segue l'impostazione prevista dalla direttiva 2008/48/CE, in parte diversa rispetto a quella stabilita per la generalità dei servizi bancari e finanziari; in particolare:

- sono considerati annunci pubblicitari, e assoggettati alla relativa disciplina (paragrafo 4.1), i documenti che svolgono, per il credito ai consumatori, la funzione - propria dei "fogli informativi" previsti dalla deliberazione del CICR 4 marzo 2003 e dalle sezioni II e VI - di pubblicizzare le condizioni offerte alla generalità della clientela (1);
- le informazioni personalizzate previste dal paragrafo 4.2 sono equiparabili, per la funzione svolta, al "documento di sintesi" previsto dalla deliberazione del CICR 4 marzo 2003 e dalle sezioni II e VI.

Il presente paragrafo si applica anche in caso di impiego di tecniche di comunicazione a distanza.

4.1 *Pubblicità*

Gli annunci pubblicitari – ivi compresi quelli effettuati dai venditori di beni o fornitori di servizi – che riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito indicano – ai sensi dell'articolo 123 del T.U. – le seguenti informazioni:

a) il tasso d'interesse riportato su base annuale, specificando se fisso o variabile;

b) le spese, comunque denominate, comprese nel costo totale del credito;

c) l'importo totale del credito (in caso di contratti di credito che attribuiscono il diritto di utilizzare somme entro un certo importo, va indicato il massimale che può essere messo a disposizione del consumatore);

d) il tasso annuo effettivo globale previsto dal paragrafo 4.2.4;

---

(1) Differentemente dai fogli informativi previsti dalle sezioni II e VI, i documenti riconducibili agli annunci pubblicitari per il credito ai consumatori non devono essere obbligatoriamente predisposti dai finanziatori.

e) la necessità di sottoscrivere contratti relativi a uno o più servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio una polizza assicurativa); l'informazione va inserita solo se i costi relativi ai servizi accessori connessi con il contratto di credito non sono stati inclusi nel tasso annuo effettivo globale perché non determinabili in anticipo (cfr. paragrafo 4.2.4) (1);

f) la durata del contratto di credito;

g) l'importo totale dovuto dal consumatore e l'ammontare delle singole rate, quando queste informazioni siano determinabili in anticipo.

Agli annunci pubblicitari relativi alle aperture di credito regolate in conto corrente, in cui il rimborso delle somme prelevate deve avvenire su richiesta della banca ovvero entro tre mesi dal prelievo, non si applica l'obbligo di riportare le informazioni di cui alle lettere e), f) e g) (articolo 122, comma 2, TU).

Le informazioni sopra elencate sono riportate negli annunci pubblicitari in forma chiara, concisa ed evidenziata rispetto alle altre informazioni relative alle caratteristiche del credito o ai suoi costi; a tal fine, viene fornito un esempio rappresentativo. Nel testo o nella presentazione degli annunci pubblicitari nessuna voce, tra quelle precedentemente elencate, può avere maggiore evidenza del TAEG.

Agli annunci pubblicitari che non riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito si applica la sezione II, paragrafo 5; il riferimento ai fogli informativi deve essere inteso ai documenti previsti dal paragrafo 4.2.

Resta fermo quanto previsto dalla parte II, titolo III, del Codice del Consumo.

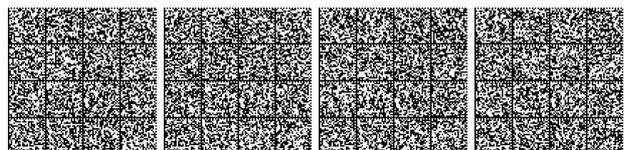
4.2 *Informazioni precontrattuali*

4.2.1 *Disposizioni di carattere generale*

Il finanziatore fornisce al consumatore, prima che questi sia vincolato da un contratto di credito o da una proposta irrevocabile, le informazioni necessarie per consentirgli il confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato, così che possa prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto di credito. In particolare:

- il paragrafo 4.2.2 riguarda la generalità dei contratti di credito con esclusione di quelli disciplinati dal paragrafo 4.2.3;
- il paragrafo 4.2.3 contiene regole specifiche relative ad alcune tipologie di apertura di credito in conto corrente e dilazione di pagamento;
- i paragrafi 4.2.4 e 4.2.5, che si applicano a tutti i contratti di credito, disciplinano, rispettivamente, il calcolo del TAEG e le ipotesi di offerta attraverso intermediari del credito.

---

(1) Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo circa i limiti alla facoltà del finanziatore di obbligare il consumatore, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, a sottoscrivere una polizza assicurativa.

Il finanziatore assolve agli obblighi di fornire le informazioni precontrattuali al consumatore attraverso il documento denominato *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"* o altro documento, conformemente a quanto stabilito dai paragrafi 4.2.2 e 4.2.3. Tali documenti contengono, alternativamente:

a) le condizioni offerte alla generalità della clientela, se queste non sono personalizzabili;

b) nei casi diversi da quelli previsti dalla lettera a), le condizioni offerte al singolo consumatore, tenendo conto delle informazioni o delle preferenze specifiche eventualmente manifestate.

I tassi di interesse sono riportati su base annuale e almeno con riferimento all'anno civile.

I documenti previsti nel presente paragrafo sono forniti gratuitamente, attraverso un supporto cartaceo o altro supporto durevole.

L'avvenuta acquisizione del documento da parte del consumatore è attestata per iscritto o attraverso altro supporto durevole, che riporta l'indicazione della data di avvenuta consegna.

Con specifico riferimento alle aperture di credito in conto corrente*:*

a) in caso di aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo delle somme, si applica il paragrafo 4.2.3 e le informazioni ivi previste possono essere fornite attraverso un apposito documento (eventualmente le *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*") oppure essere incluse nel foglio informativo e nel documento di sintesi del conto corrente;

b) per le aperture di credito in conto corrente diverse da quelle di cui alla lettera a), si applica quanto previsto *sub* 4.2.2.1 e 4.2.2.2.

Qualora il finanziatore fornisca le informazioni sull'apertura di credito in conto corrente attraverso un documento diverso dal foglio informativo e dal documento di sintesi relativi al conto corrente (sezione II, paragrafi 3 e 7, e Allegato 4A), in questi ultimi possono essere omesse le condizioni relative all'apertura di credito secondo quanto previsto dall'Allegato 4A;

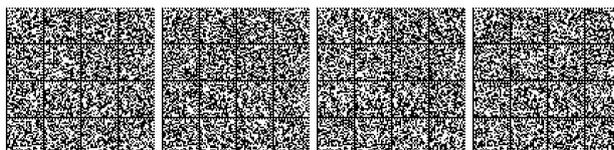
c) per tutte le aperture di credito in conto corrente, il TAEG viene calcolato conformemente al paragrafo 4.2.4 e all'Allegato 5B.

4.2.2 *Contenuto e modalità delle informazioni relative ai contratti di credito*

4.2.2.1 *Documenti informativi*

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da una proposta irrevocabile, il finanziatore gli fornisce le seguenti informazioni:

a) il tipo di contratto di credito;

b) la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;

c) l'importo totale del credito e le condizioni di utilizzo;

d) la durata del contratto di credito;

e) nel caso di contratti di credito collegati, l'indicazione del bene o del servizio oggetto del contratto e il relativo prezzo in contanti;

f) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale, nonché le condizioni temporali e le modalità per l'eventuale modifica del tasso di interesse, ove consentita ai sensi dell'articolo 118 del T.U. Qualora il contratto preveda l'applicazione di tassi di interesse diversi al variare di determinate circostanze, le informazioni previste dalla presente lettera vanno fornite con riferimento a ciascuno dei tassi applicabili;

g) il TAEG e l'importo totale dovuto dal consumatore, illustrati mediante un esempio rappresentativo che deve indicare le ipotesi sulle quali si basa il calcolo di tale tasso. Se il contratto prevede diverse modalità di utilizzo dei fondi, a ciascuna delle quali si applicano spese o tassi diversi, viene riportata una chiara avvertenza circa la circostanza che l'impiego da parte del consumatore di modalità di utilizzo diverse da quella presa in considerazione per il calcolo del TAEG ai sensi dell'allegato 5B, parte II, lettera b), può comportare l'applicazione di un tasso più elevato;

h) l'importo, il numero e la periodicità delle rate e, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;

i) tutte le spese derivanti dal contratto di credito, ivi incluse: i) le spese di gestione di un conto, quando per la stipulazione del contratto è obbligatoria l'apertura di un conto sul quale regolare i rimborsi e i prelievi effettuati dal consumatore; ii) le spese connesse all'utilizzazione dei mezzi di pagamento che consentono di effettuare rimborsi e prelievi (1). Sono altresì indicate le condizioni in presenza delle quali è possibile una modifica delle spese, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;

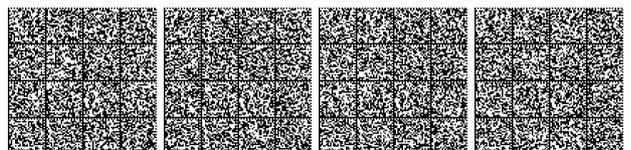
j) se necessarie, l'esistenza di spese notarili a carico del consumatore in relazione alla stipula del contratto di credito;

k) l'indicazione degli eventuali servizi accessori connessi con il contratto di credito (ad esempio, polizza assicurativa) obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni previste (2);

l) il tasso degli interessi di mora, le condizioni in presenza delle quali esso può essere modificato, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, e le eventuali penali previste per l'inadempimento;

---

(1) Per le aperture di credito in conto corrente questa voce riporta anche il tasso di interesse e la commissione di istruttoria veloce relativi allo sconfinamento extra-fido.

(2) Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo circa i limiti alla facoltà del finanziatore di obbligare il consumatore, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, a sottoscrivere una polizza assicurativa.

m) una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;

n) le eventuali garanzie richieste;

o) l'esistenza del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 125-*ter* del T.U., oppure l'inesistenza di questo diritto nel caso di contratti di credito ai quali non si applicano le disposizioni in materia di recesso;

p) il diritto al rimborso anticipato previsto dall'articolo 125-*sexies* del T.U. nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del finanziatore a ottenere un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo;

q) il diritto del consumatore, se la domanda di credito è stata rifiutata dopo la consultazione di una banca dati, di essere informato immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e degli estremi della banca dati consultata secondo quanto previsto dal paragrafo 4.4.1;

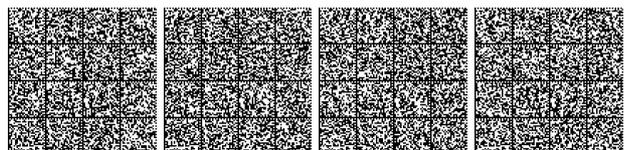
r) il diritto del consumatore a ricevere gratuitamente, su richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per la stipula;

s) l'eventuale limite temporale di validità dell'offerta illustrata nelle informazioni precontrattuali.

Le informazioni indicate nel presente paragrafo sono fornite attraverso il documento standard denominato *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"*, redatto in conformità del modello previsto nell'Allegato 4C. Attraverso questo documento sono altresì soddisfatti gli obblighi informativi previsti dagli articoli 67-*quater*, commi 1 e 2, 67-*quinquies*, 67-*sexies*, 67-*septies* e 67-*octies* del Codice del Consumo. Per le comunicazioni mediante telefonia vocale, ai fini dell'articolo 67-*novies* del Codice del Consumo, la descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario deve comprendere almeno le informazioni precedentemente elencate *sub* c), d), e), f) e h), nonché il TAEG, illustrato mediante un esempio rappresentativo, e l'importo totale dovuto dal consumatore.

Se il finanziatore intende fornire al consumatore informazioni aggiuntive sul contratto di credito, queste sono riportate in un documento distinto, eventualmente allegato alle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*".

Oltre alle informazioni precontrattuali precedentemente elencate, il consumatore ha il diritto di ottenere gratuitamente, su richiesta, una copia del testo contrattuale idonea per la stipula. Questo diritto non sussiste se il finanziatore, al momento della richiesta, ha già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito.

Nel caso di un contratto di credito in base al quale i pagamenti effettuati dal consumatore non comportano un immediato e corrispondente ammortamento dell'importo totale del credito, ma servono a costituire un capitale da investire secondo quanto stabilito dal contratto di credito o da un contratto accessorio, le informazioni da rendere ai sensi del presente paragrafo comprendono una dichiarazione chiara e concisa da cui risulti che, salvo diversa previsione contrattuale, non vi è una garanzia di rimborso dell'importo totale del credito prelevato in base al contratto di credito, anche quando siano state integralmente

pagate le rate; ciò in quanto l'entità del rimborso dipende dal valore del capitale investito alla scadenza del termine previsto nel contratto. Resta ferma la disciplina sui prodotti finanziari prevista ai sensi del T.U.F.

4.2.2.2 *Assistenza al consumatore*

Ai sensi dell'articolo 124, comma 5, del T.U. il finanziatore fornisce al consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle proprie esigenze e alla propria situazione finanziaria, eventualmente illustrandogli le informazioni precontrattuali che devono essere fornite, le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere su di lui, incluse le conseguenze del mancato pagamento.

Il finanziatore assolve a tale obbligo adottando, conformemente a quanto previsto ai sensi della sezione XI, procedure interne volte ad assicurare che il consumatore possa – prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 125-*ter* del T.U. – rivolgersi, nei normali orari di lavoro, al finanziatore o a soggetti da questo incaricati per ottenere gratuitamente spiegazioni aventi ad oggetto:

- la documentazione precontrattuale fornitagli;
- le caratteristiche essenziali del prodotto offerto;
- gli effetti che possono derivargli dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento.

Le procedure assicurano facilità di accesso alle spiegazioni e prevedono che il consumatore possa ottenerle oralmente o, comunque, attraverso tecniche di comunicazione a distanza che gli consentano – ove lo desideri – un'interazione individuale con gli addetti. Il finanziatore assicura che il personale incaricato di fornire i chiarimenti abbia un'adeguata e aggiornata conoscenza dei contratti di credito offerti, nonché dei diritti dei consumatori e delle regole previste dal capo II del titolo VI del T.U. e dalla presente sezione. Per specifici aspetti tecnici, il personale incaricato può indirizzare il consumatore verso l'utilizzo di adeguati strumenti di autovalutazione e di modelli di simulazione disponibili su internet.

4.2.3 *Aperture di credito in conto corrente e dilazioni di pagamento*

Il presente paragrafo si applica ai seguenti contratti di credito:

- aperture di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo;

- dilazioni di pagamento non gratuite e altre modalità agevolate di rimborso di un credito preesistente, concordate tra le parti a seguito di un inadempimento del consumatore (1).

Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da una proposta irrevocabile, il finanziatore gli fornisce le seguenti informazioni:

a) il tipo di contratto di credito;

b) la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;

c) l'importo totale del credito;

d) la durata del contratto di credito;

e) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale; tutte le spese derivanti dal contratto di credito (2) e le condizioni in presenza delle quali è possibile un'eventuale modifica delle stesse, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;

f) il TAEG, illustrato mediante un'esemplificazione rappresentativa che deve indicare le ipotesi sulle quali si basa il calcolo di tale tasso. Per le aperture di credito regolate in conto corrente si applica l'Allegato 5B;

g) le condizioni e le modalità per l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'articolo 125-*quater* del T.U., da altre norme di legge o dal contratto di credito;

h) nel caso di apertura di credito in conto corrente, qualora sia previsto che il consumatore debba rimborsare su richiesta della banca le somme prelevate, l'avvertenza che al consumatore può essere richiesto in qualsiasi momento il rimborso;

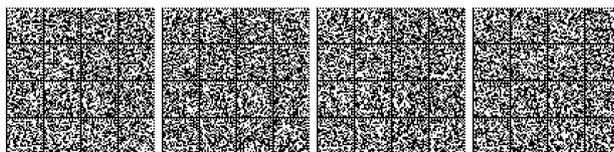
i) il tasso degli interessi di mora, le condizioni in presenza delle quali esso può essere modificato e le eventuali penali previste per l'inadempimento;

j) il diritto del consumatore, se la domanda di credito è stata rifiutata dopo la consultazione di una banca dati, di essere informato immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e degli estremi della banca dati consultata secondo quanto previsto dal paragrafo 4.4.1;

k) l'eventuale limite temporale di validità dell'offerta illustrata nelle informazioni precontrattuali.

---

(1) Con riferimento alle dilazioni di pagamento e alle modalità agevolate di rimborso di un credito preesistente, la disciplina del presente paragrafo si applica a condizione che: i) l'accordo tra le parti offra al consumatore maggiori probabilità di evitare procedimenti giudiziari relativi all'inadempimento; ii) le condizioni dell'accordo non siano, nel loro complesso, meno favorevoli per il consumatore rispetto a quelle del contratto di credito iniziale.

(2) Per le aperture di credito in conto corrente questa voce riporta anche il tasso di interesse e la commissione di istruttoria veloce relativi allo sconfinamento extra-fido.

Per le dilazioni di pagamento e le modalità agevolate di rimborso di crediti preesistenti, a meno che non siano stipulate nella forma di apertura di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo, le informazioni precontrattuali previste dal presente paragrafo includono altresì:

a) l'importo, il numero e la scadenza delle rate e, ove previsto dal contratto, l’ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;

b) il diritto al rimborso anticipato previsto dall’articolo 125-*sexies* del T.U. nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del finanziatore a ottenere un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo.

Le informazioni indicate nel presente paragrafo possono essere fornite, alternativamente:

i) attraverso il documento standard denominato “*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*”, redatto in conformità del modello previsto nell’Allegato 4D. Attraverso questo documento sono altresì soddisfatti gli obblighi informativi previsti dagli articoli 67-*quater*, commi 1 e 2, 67-*quinquies*, 67-*sexies*, 67-*septies* e 67-*octies* del Codice del Consumo;

ii) attraverso un documento, diverso da quello indicato *sub* i), redatto nel rispetto dei criteri generali previsti dalla sezione I, paragrafo 1.4 (in caso di uso di tecniche di comunicazione a distanza, dovranno essere altresì fornite le ulteriori informazioni previste dagli articoli 67-*quater*, commi 1 e 2, 67-*quinquies*, 67-*sexies*, 67-*septies* e 67-*octies* del Codice del Consumo);

iii) limitatamente alle aperture di credito in conto corrente, includendole nel foglio informativo e nel documento di sintesi del conto corrente secondo quanto previsto dalla sezione II e dall’Allegato 4A (in questo caso, in deroga al paragrafo 6 della sezione II, il documento di sintesi è fornito al consumatore obbligatoriamente e gratuitamente prima che egli sia vincolato dal contratto o da una proposta irrevocabile) e, se sono impiegate tecniche di comunicazione a distanza, dalla sezione V, paragrafo 2.2.

Il consumatore ha il diritto di ottenere gratuitamente, su richiesta, una copia del testo contrattuale idonea per la stipula. Questo diritto non sussiste se il finanziatore, al momento della richiesta, ha già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito.

Ai contratti di cui al presente paragrafo non si applica l’obbligo del finanziatore di fornire al consumatore chiarimenti adeguati sul contratto di credito ai sensi dell’articolo 124, comma 5, del T.U. e del paragrafo 4.2.2.2.

4.2.4 *Tasso annuo effettivo globale*

Il TAEG è il tasso che rende uguali, su base annua, i valori attualizzati di tutti gli impegni (prelievi, rimborsi e spese), esistenti o futuri, oggetto di accordo tra il

finanziatore e il consumatore. Il TAEG è calcolato secondo la formula matematica riportata nell'allegato 5B.

Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi, inclusi gli eventuali compensi di intermediari del credito, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili.

Nel TAEG sono inclusi i costi, di cui il finanziatore è a conoscenza, relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito e obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte (1). Nel caso in cui utilizzi informazioni ricavate per stima, il finanziatore tiene informato il consumatore di tale circostanza e del fatto che le stime si considerano rappresentative del tipo di contratto concretamente concluso. Nella fase precontrattuale il finanziatore fornisce al consumatore anche le informazioni relative alle ipotesi utilizzate per il calcolo delle stime. I costi relativi a servizi accessori connessi possono essere esclusi dal TAEG, purché la loro esistenza sia indicata con evidenza separata, nel solo caso in cui non sia in alcun modo possibile quantificarli.

Il calcolo del TAEG è fondato sull'ipotesi che il contratto di credito rimarrà valido per il periodo di tempo convenuto e che il finanziatore e il consumatore adempiranno ai loro obblighi nei termini ed entro le date convenuti nel contratto di credito.

Se un contratto di credito contiene clausole che permettono di modificare il tasso debitore o le altre spese computate nel TAEG, ma in modo non quantificabile al momento del calcolo del TAEG stesso, si ipotizza che il tasso debitore e le altre spese rimarranno invariati rispetto al livello iniziale e si applicheranno fino alla scadenza del contratto di credito.

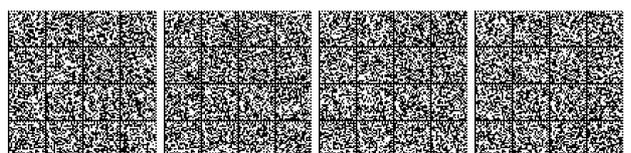
Dal calcolo del TAEG sono comunque escluse:

– le eventuali penali che il consumatore è tenuto a pagare per la mancata esecuzione di uno qualsiasi degli obblighi stabiliti dal contratto di credito, compresi gli interessi di mora;

– le spese, diverse dal prezzo d'acquisto, che competono al consumatore all'atto dell'acquisto, indipendentemente dal fatto che si tratti di acquisto di merci o servizi, tramite pagamento in contanti o a credito.

Nel costo totale del credito sono inclusi – se oggetto di accordo tra finanziatore e consumatore – anche i costi di gestione del conto sul quale vengono registrate le operazioni di pagamento e i prelievi, i costi relativi all'utilizzazione di mezzi di pagamento che permettano di effettuare pagamenti e prelievi e tutti gli altri costi relativi alle operazioni di pagamento. Qualora il conto possa essere utilizzato anche per operazioni diverse da quelle connesse al contratto di credito, il costo totale del credito include i seguenti costi di gestione ad esso correlati: *i)* costi fissi (anche se volti a remunerare servizi estranei al finanziamento); *ii)* costi variabili in funzione dell'utilizzo del solo finanziamento. I costi di gestione del

---

(1) Qualora, per motivi connessi con la responsabilità civile riveniente dalla circostanza che il finanziatore è proprietario del bene oggetto di finanziamento (come nel leasing), il processo di erogazione del credito richieda l'acquisizione di una polizza per la responsabilità civile per la conduzione di un veicolo, i relativi costi non sono inclusi nel TAEG se il contratto di assicurazione non è stato offerto dal finanziatore.

conto, anche se oggetto di accordo tra finanziatore e consumatore, non sono inclusi ove ricorrano congiuntamente le seguenti condizioni: *i)* l'apertura del conto o – se il cliente ne ha già in essere uno – il suo mantenimento sono facoltativi; *ii)* i costi correlati al conto sono indicati in modo chiaro e distinto nel contratto di credito, o in qualsiasi altro contratto concluso con il consumatore.

In caso di aperture di credito in conto corrente, i costi di gestione del conto corrente sono calcolati nel TAEG secondo quanto previsto dall'Allegato 5B. In questo caso, in deroga a quanto previsto nel precedente capoverso, sono inclusi tra gli oneri solo i costi relativi ai pagamenti e ai prelievi connessi con l'utilizzo o con il rimborso del credito; resta in ogni caso fermo quanto previsto ai sensi dell'articolo 117-*bis* del T.U. e del decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 30 giugno 2012 (1).

4.2.5 *Offerta attraverso intermediari del credito*

L'intermediario del credito di cui il finanziatore eventualmente si avvalga è anch'egli tenuto all'assolvimento degli obblighi previsti dai paragrafi 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4.

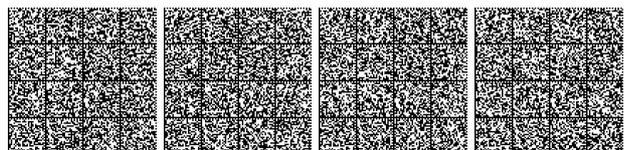
Le disposizioni dei paragrafi 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, tuttavia, non si applicano ai fornitori di merci o prestatori di servizi che agiscono come intermediari del credito a titolo accessorio. Nel caso in cui nell'offerta di contratti di credito il finanziatore si avvalga di questi soggetti, egli rimane comunque responsabile dell'adozione di misure atte a garantire che il consumatore riceva, anche tramite l'intermediario del credito, le informazioni previste ai sensi dei paragrafi 4.2.1, 4.2.2.1, 4.2.3, 4.2.4 e possa ottenere l'assistenza prevista dal paragrafo 4.2.2.2.

Gli intermediari del credito indicano, negli annunci pubblicitari e negli altri documenti destinati ai consumatori, a quale titolo operano, entro quali limiti possono svolgere la propria attività e, in particolare, se siano legati da rapporti contrattuali con uno o più finanziatori oppure agiscano in qualità di mediatori convenzionati o non convenzionati.

Nei casi in cui l'intermediario del credito può richiedere al consumatore il pagamento di un compenso per i suoi servizi (mediazione creditizia), ai sensi dell'articolo 125-*novies*, comma 2, del T.U. il compenso è comunicato al consumatore e costituisce oggetto di accordo su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, prima della conclusione del contratto di credito. I mediatori assolvono a questi obblighi applicando quanto previsto ai sensi della sezione VIII.

Il mediatore creditizio comunica al finanziatore, secondo le modalità tra loro concordate, l'ammontare del compenso che il consumatore è tenuto a versargli, comunque in tempo utile affinché il finanziatore possa includerlo nel calcolo del TAEG secondo quanto previsto dal paragrafo 4.2.4.

---

(1) Si richiama l'articolo 3, comma 2, i), del d.m. 30 giugno 2012, n. 644, secondo cui nella commissione onnicomprensiva rientrano i corrispettivi per attività che sono a esclusivo servizio dell'affidamento. Non rientrano, invece, nella commissione onnicomprensiva le spese a fronte di servizi di pagamento per l'utilizzo dell'affidamento.

4.3 *Valutazione del merito creditizio del consumatore*

Ai sensi dell'articolo 124-*bis* del T.U. il finanziatore, prima di concludere il contratto di credito o di concedere al consumatore un aumento significativo dell'importo totale del credito, effettua una valutazione del merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente.

In attuazione dell'articolo 6 del decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, le banche assolvono all'obbligo previsto dall'articolo 124-bis del T.U. applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 285 del 17 dicembre 2013 (Istruzioni di vigilanza per le banche), Parte I, Titolo IV, Capitolo 3, Allegato A, paragrafo 2. I finanziatori disciplinati dal titolo V del T.U. vi assolvono applicando le disposizioni relative alla valutazione del merito creditizio previste dalla Circolare della Banca d'Italia n. 288 del 3 aprile 2015, Titolo III, Capitolo I, Sezione VII, paragrafo 2.

Gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica applicano il provvedimento della Banca d'Italia del 20 giugno 2012 (*Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica*), capitolo VI.

I finanziatori di Stati dell'Unione Europea diversi dall'Italia ai quali non si applicano le disposizioni sopra indicate svolgono la valutazione del merito di credito ai sensi dell'articolo 124-*bis* del T.U. conformemente alla disciplina del paese di appartenenza.

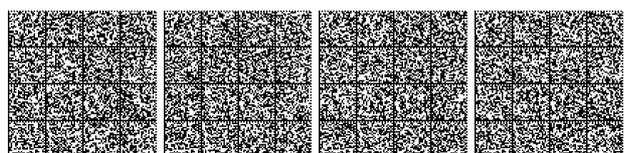
4.4 *Banche dati*

4.4.1 *Informazione del consumatore*

Il presente paragrafo si applica ai casi in cui, per la valutazione del merito creditizio del consumatore, il finanziatore si avvale delle informazioni presenti in una banca dati.

Se la domanda di credito è stata rifiutata dopo che è stata consultata una banca dati, il finanziatore informa il consumatore immediatamente e gratuitamente del rifiuto della domanda e degli estremi identificativi dei sistemi di informazione creditizia consultati e dei rispettivi gestori (articolo 125 del T.U.).

Il finanziatore:

- informa preventivamente il consumatore – unitamente all'invio di altre comunicazioni e solleciti o in via autonoma – la prima volta che segnala a una banca dati informazioni "negative" sul suo conto;
- assicura che le informazioni comunicate alle banche dati siano esatte e aggiornate e rettifica prontamente i dati in caso di errori;

- informa il consumatore sugli effetti che le informazioni negative registrate a suo nome in una banca dati possono avere sulla sua capacità di accedere al credito.

Resta fermo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, (*Codice in materia di protezione dei dati personali*) nonché, con riferimento alla disciplina delle banche dati, dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991 (*Centrale dei rischi - Istruzioni per gli intermediari creditizi*) e successivi aggiornamenti e dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 8 del 16 novembre 2004 (*Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti*).

4.4.2 *Finanziatori di Stati membri dell'Unione Europea diversi dall'Italia*

Ai sensi del decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze – Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, l'accesso su base non discriminatoria alle banche dati contenenti informazioni nominative sul credito ("banche dati"), previsto dall'articolo 125 del T.U., è consentito ai finanziatori degli Stati membri dell'Unione Europea abilitati in conformità della legislazione dello Stato membro di appartenenza o in cui comunque operano ("finanziatori"), i quali intendono acquisire informazioni su un consumatore che abbia richiesto o ricevuto un finanziamento disciplinato dalla direttiva 2008/48/CE o su soggetti col medesimo coobbligati, anche in solido. Le informazioni così acquisite possono essere utilizzate esclusivamente per la valutazione del merito di credito del consumatore.

L'accesso alle banche dati da parte di finanziatori degli Stati membri dell'Unione Europea diversi dall'Italia è consentito entro limiti e a condizioni contrattuali non discriminatori rispetto a quelli previsti per i finanziatori aventi sede o comunque insediati in Italia ("finanziatori italiani"). In particolare sono praticate condizioni equivalenti con riguardo ai costi e alla qualità del servizio di accesso ai dati, alle modalità per la sua fruizione, alla quantità e tipologia di informazioni fornite.

I gestori delle banche dati possono subordinare l'accesso dei finanziatori degli Stati membri dell'Unione Europea diversi dall'Italia alla comunicazione, da parte di questi ultimi, delle informazioni in loro possesso sul consumatore per cui è stata interrogata la banca dati, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. Sono fatte salve le eventuali limitazioni previste dalla legislazione dello Stato di appartenenza del finanziatore.

5. Contratti

5.1 *Forma*

I contratti di credito sono redatti in forma scritta (articolo 125-*bis* del T.U.).

Il documento informatico soddisfa i requisiti della forma scritta nei casi previsti dalla legge (1).

Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal consumatore.

Un esemplare del contratto è consegnato al consumatore. La consegna, quando ha a oggetto una copia cartacea, è attestata mediante apposita sottoscrizione del consumatore, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dal finanziatore. In caso di conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, la consegna di copia del contratto può avvenire attraverso lo strumento informatico o telematico impiegato, purché su supporto durevole; ne viene acquisita l'attestazione esplicita del cliente, separatamente dalla sottoscrizione, anche in via informatica o telematica.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici i finanziatori osservano, oltre alla disciplina prevista dalle presenti disposizioni, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche.

In caso di offerta contestuale di più contratti, non collegati ai sensi dell'articolo 121, comma 1, lettera d), del T.U., per i quali è richiesta la forma scritta, il consenso del consumatore viene acquisito distintamente per ciascun contratto attraverso documenti separati.

5.2 *Contenuto dei contratti*

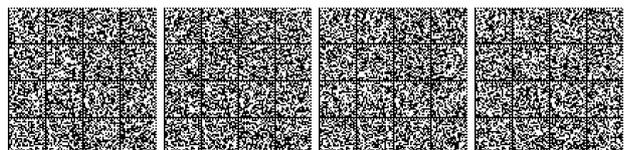
Il presente paragrafo disciplina le informazioni che il finanziatore deve includere nei contratti di credito. In particolare:

- il sotto-paragrafo 5.2.1 riguarda la generalità dei contratti di credito con l'esclusione di quelli disciplinati dal paragrafo 5.2.2;
- il sotto-paragrafo 5.2.2 contiene regole specifiche relative ad alcune tipologie di apertura di credito.

Fermo restando che le parti possono articolare liberamente il testo del contratto, purché in conformità con quanto richiesto dalla presente sezione, la Banca d'Italia, nell'esercizio delle proprie funzioni, ritiene che le informazioni relative alle condizioni economiche si possono reputare in ogni caso chiare e concise quando il contratto fa rinvio alle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*", che in questo caso sono allegate al contratto e ne costituiscono il frontespizio.

Per quanto non diversamente disposto nel presente paragrafo e nei sotto-paragrafi 5.2.1 e 5.2.2, ai contratti di credito ai consumatori si applica, in quanto compatibile, il paragrafo 3 della sezione III.

---

(1) Si rinvia a quanto precisato nella nota (1) della sezione III, paragrafo 2.

5.2.1 *Contratti di credito*

I contratti di credito indicano in modo chiaro e conciso:

a) il tipo di credito;

b) il nome, il cognome e l'indirizzo del consumatore, la denominazione del finanziatore e l'indirizzo della sua sede amministrativa o della succursale con sede in Italia; nel caso di offerta attraverso intermediari del credito, vanno indicati anche il nome e il cognome o la denominazione e l'indirizzo del soggetto che entra in rapporto con il consumatore;

c) la durata del contratto di credito;

d) l'importo totale del credito e le condizioni di utilizzo;

e) nel caso di contratti di credito collegati, l'indicazione del bene o del servizio oggetto del contratto e il relativo prezzo in contanti;

f) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale, nonché le condizioni temporali e le modalità per l'eventuale modifica del tasso di interesse, ove consentita ai sensi dell'articolo 118 del T.U. Qualora il contratto preveda l'applicazione di tassi di interesse diversi al variare di determinate circostanze, le informazioni previste dalla presente lettera vanno fornite con riferimento a ciascuno dei tassi applicabili;

g) il TAEG e l'importo totale dovuto dal consumatore, calcolati al momento della conclusione del contratto, con l'indicazione delle ipotesi sulle quali si basa il calcolo del TAEG;

h) l'importo, il numero e la periodicità delle rate e, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;

i) per i pagamenti di spese e interessi senza ammortamento del capitale, un estratto dei periodi e delle condizioni di pagamento degli interessi e delle spese correlate, ricorrenti e non ricorrenti;

j) tutte le spese derivanti dal contratto di credito, ivi incluse: quando per la stipulazione del contratto è obbligatoria l'apertura di un conto sul quale regolare i rimborsi e i prelievi effettuati dal consumatore, le spese di gestione di questo conto (1); le spese connesse all'utilizzazione dei mezzi di pagamento che consentono di effettuare rimborsi e prelievi (2); le condizioni in presenza delle quali è possibile una modifica delle spese, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;

---

(1) Sul punto si richiama la circostanza che l'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo qualifica come pratica commerciale scorretta il caso in cui, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, il consumatore sia obbligato alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dal medesimo finanziatore ovvero all'apertura di un conto corrente presso il medesimo finanziatore.

(2) Per le aperture di credito in conto corrente questa voce riporta anche il tasso di interesse e la commissione di istruttoria veloce relativi allo sconfinamento extra-fido.

k) il tasso degli interessi di mora applicabile al momento della conclusione del contratto, le condizioni in presenza delle quali questo tasso può essere modificato, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, e le eventuali penali previste per l'inadempimento;

l) una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;

m) se necessarie, l'esistenza di spese notarili;

n) le garanzie e le assicurazioni, ove previste (fermo restando l'obbligo di sottoscrivere documenti separati ai sensi dell'articolo 125-*bis*, comma 3, del T.U.);

o) l'esistenza del diritto di recesso e i termini e le condizioni per esercitarlo (secondo una delle modalità previste dall'articolo 64, comma 2, del Codice del Consumo), ivi incluse le informazioni sull'obbligo del consumatore di rimborsare il capitale prelevato e di corrispondere gli interessi, secondo quanto previsto dall'articolo 125-*ter* del T.U., nonché l'importo giornaliero degli interessi da corrispondere in caso di recesso; se si tratta di un contratto di credito al quale non si applicano le disposizioni in materia di recesso, va indicata l'inesistenza di questo diritto;

p) in caso di contratti di credito collegati, l'indicazione dei diritti spettanti al consumatore ai sensi dell'articolo 125-*quinquies* del T.U. e le condizioni per esercitarli;

q) il diritto del consumatore al rimborso anticipato previsto dall'articolo 125-*sexies*, comma 1, del T.U. e la procedura per effettuarlo nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del finanziatore a ottenere, ai sensi dell'articolo 125-*sexies*, comma 2, del T.U., un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo (1);

r) la procedura per l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'articolo 125-*quater* del T.U., da altre norme di legge o dal contratto;

s) le modalità per presentare reclami e i mezzi di tutela stragiudiziale (ricorsi) di cui il consumatore può avvalersi, ivi compresi i sistemi di risoluzione delle controversie ai sensi dell'articolo 128-*bis* del T.U. (Arbitro Bancario Finanziario), e le modalità per accedervi;

t) le ulteriori condizioni eventualmente previste nel contratto;

u) l'indicazione che il finanziatore è soggetto ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 - 00184 Roma.

In caso di ammortamento del capitale di un contratto di credito a durata determinata, il contratto indica, oltre alle informazioni precedentemente elencate, il diritto del consumatore di ricevere in qualsiasi momento del rapporto, su sua

---

(1) Nei contratti di credito con cessione del quinto dello stipendio o della pensione e nelle fattispecie assimilate, le modalità di calcolo della riduzione del costo totale del credito a cui il consumatore ha diritto in caso di estinzione anticipata includono l'indicazione degli oneri che maturano nel corso del rapporto e che devono quindi essere restituiti per la parte non maturata, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore (cfr. altresì, sezione XI, paragrafo 2).

richiesta e senza spese, una tabella di ammortamento. La tabella di ammortamento riporta:

— gli importi dovuti, le relative scadenze e le condizioni di pagamento;

— il piano di ammortamento del capitale, che rappresenta la ripartizione di ciascun rimborso periodico;

— gli interessi e gli eventuali costi aggiuntivi; se il tasso non è fisso ovvero se i costi aggiuntivi possono essere modificati nel corso del rapporto, è indicata in modo chiaro e conciso la circostanza che i dati riportati nella tabella sono validi fino alla successiva modifica del tasso di interesse o dei costi aggiuntivi, conformemente a quanto previsto nel contratto.

Nel caso di un contratto di credito in base al quale i pagamenti effettuati dal consumatore non comportano un immediato e corrispondente ammortamento dell'importo totale del credito, ma servono a costituire un capitale da investire secondo quanto stabilito dal contratto di credito o da un contratto accessorio, il contratto riporta una dichiarazione chiara e concisa da cui risulti che, salvo diverso accordo tra le parti, non vi è una garanzia di rimborso dell'importo totale del credito prelevato in base al contratto di credito, anche quando siano state integralmente pagate le rate; ciò in quanto l'entità del rimborso dipende dal valore del capitale investito alla scadenza del termine previsto nel contratto. Resta ferma la disciplina sui prodotti finanziari prevista ai sensi del T.U.F.

5.2.2 *Aperture di credito in conto corrente*

I contratti di apertura di credito in conto corrente da rimborsare su richiesta della banca o entro tre mesi dal prelievo riportano in modo chiaro e conciso, oltre alle informazioni previste alle lettere a), b), c), d) e f) del paragrafo 5.2.1, le seguenti indicazioni:

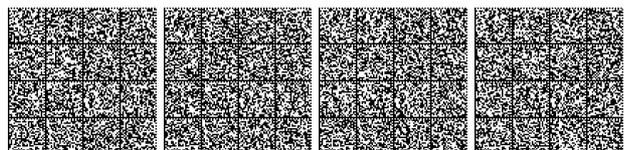
— il TAEG e il costo totale del credito, calcolati al momento della conclusione del contratto, con l'indicazione delle ipotesi sulle quali si basa il calcolo del TAEG;

— qualora sia previsto che il consumatore debba rimborsare su richiesta della banca le somme prelevate, l'avvertenza che al consumatore può essere richiesto in qualsiasi momento il rimborso del credito;

— la procedura per l'esercizio del diritto di recesso;

— tutte le spese che possono essere addebitate al consumatore (1) e le condizioni in presenza delle quali è possibile un'eventuale modifica delle stesse, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

---

(1) Questa voce riporta anche il tasso di interesse e la commissione di istruttoria veloce relativi allo sconfinamento extra-fido.

5.3 *Cessione del credito e del contratto di credito*

Ai sensi dell'articolo 125-*septies* del T.U., in caso di cessione del credito o del contratto di credito, il consumatore può sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi inclusa la compensazione, anche in deroga all'articolo 1248 del codice civile.

Il finanziatore notifica individualmente al consumatore la cessione attraverso un supporto cartaceo o altro supporto durevole in maniera tempestiva. Con riguardo all'efficacia della cessione, resta fermo quanto previsto dagli articoli 1264, 1265 e 1407 del codice civile. Le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo sono effettuate secondo quanto previsto ai sensi dell'articolo 58 del T.U., in caso di cessione di rapporti giuridici ai sensi del medesimo articolo 58 del T.U., e dell'articolo 4 della legge n. 130/1999, in caso di cartolarizzazione dei crediti.

La comunicazione individuale della cessione non è necessaria se il creditore originario, in forza di un accordo con il cessionario, continua a gestire il credito nei confronti del consumatore.

6. Comunicazioni alla clientela

6.1 *Modifiche delle condizioni contrattuali*

In caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali si applica l'articolo 118 del T.U. Se la modifica – in conformità di questo articolo – ha a oggetto il tasso di interesse, la comunicazione al consumatore indica altresì le eventuali conseguenze della modifica sull'importo e sulla periodicità delle rate.

Per le modifiche del tasso di interesse connesse a variazioni di tassi di riferimento, il contratto può prevedere che - se il nuovo tasso di riferimento è reso pubblico con mezzi appropriati ed è disponibile presso le dipendenze del finanziatore - le informazioni sulle modifiche del tasso di interesse siano fornite periodicamente in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente accettato.

6.2 *Contenuto e modalità delle comunicazioni*

Ai sensi dell'articolo 125-*bis*, comma 4, del T.U., nei contratti di credito di durata il finanziatore fornisce periodicamente al consumatore, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto.

La comunicazione è effettuata almeno una volta l'anno ed è volta ad assicurare che il consumatore abbia un quadro aggiornato dell'andamento del rapporto. Essa riporta ogni informazione rilevante a questo fine, nonché tutte le movimentazioni, anche mediante voci sintetiche di costo.

Si applicano la sezione IV, paragrafo 3.1, per quanto riguarda la scelta dello strumento impiegato per la comunicazione, e l'articolo 127-*bis* del T.U.

Nei contratti di credito a durata determinata il consumatore ha il diritto di chiedere e ottenere gratuitamente dal finanziatore, in qualsiasi momento del rapporto, la tabella di ammortamento prevista al paragrafo 5.2.1.

Per le aperture di credito in conto corrente, ivi comprese quelle disciplinate dal paragrafo 4.2.3, la comunicazione, sotto forma di estratto conto, indica: il periodo al quale l'estratto conto si riferisce; gli importi prelevati e la data del prelevamento; il saldo e la data dell'estratto conto precedente; il nuovo saldo; la data e l'importo dei rimborsi effettuati; il tasso di interesse applicato; le eventuali spese addebitate; l'eventuale importo minimo da pagare. Il consumatore è altresì informato degli aumenti del tasso di interesse o delle spese a suo carico, secondo quanto previsto dal paragrafo 6.1. Queste informazioni possono essere fornite nell'ambito dell'informativa periodica sul conto corrente; in questo caso si applica la sezione IV, paragrafi 1 e 3.

6.3 *Sconfinamenti*

Ai sensi dell'articolo 125-*octies* del T.U., in caso di sconfinamento consistente che si protragga per oltre un mese, il finanziatore comunica al consumatore, in forma scritta, su supporto cartaceo o altro supporto durevole preventivamente concordato:

— lo sconfinamento

— l'importo interessato

— il tasso di interesse

— la commissione di istruttoria veloce.

Lo sconfinamento è consistente quando riguarda un importo pari o superiore a uno dei seguenti:

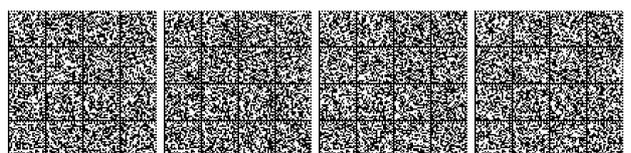
— 300 euro in assenza di apertura di credito;

— il 5 per cento dell'importo totale del credito previsto da un contratto di apertura di credito, ove esistente.

La comunicazione dello sconfinamento è effettuata entro tre giorni lavorativi successivi al compimento di un mese dal momento in cui lo sconfinamento è divenuto consistente; essa non è necessaria se è stata effettuata, al superamento di una delle soglie, in un momento antecedente.

Restano fermi gli obblighi relativi alle comunicazioni periodiche sul conto corrente previsti dalla sezione IV, paragrafi 1 e 3.

7. Carte di credito

La presente sezione si applica alle carte di credito diverse dalle c.d. "carte di credito *charge*". Ai fini della presente sezione si considerano "carte di credito *charge*" quelle aventi le seguenti due caratteristiche:

- il rimborso deve avvenire in un'unica soluzione ed entro tre mesi che decorrono dall'ultimo giorno del mese in cui è stata effettuata l'operazione di pagamento mediante l'utilizzo della carta;
- non sono previsti tassi di interesse né commissioni significative. Le commissioni (es. canone periodico) non sono significative se: i) remunerano esclusivamente i servizi di pagamento propri di questo strumento e le ulteriori funzioni non creditizie eventualmente connesse (es. servizi di fidelizzazione); e ii) non variano in relazione all'ammontare dei fondi trasferiti mediante le operazioni di pagamento effettuate tramite la carta, anche se sono fissate in termini percentuali.

Alle carte di credito disciplinate dalla presente sezione si applicano anche le pertinenti disposizioni contenute nella sezione VI, con le modalità che seguono:

- le informazioni previste dal paragrafo 4.1.1 della sezione VI, ulteriori rispetto a quelle richieste dal paragrafo 4.2.2.1 della presente sezione, sono fornite al consumatore con un documento separato (1). Non si applica, per quanto riguarda le modalità di messa a disposizione e consegna delle informazioni, il paragrafo 4.1.1 della sezione VI;
- le comunicazioni in corso di rapporto relative alle carte di credito sono disciplinate dal paragrafo 6 della sezione VI (non si applica il paragrafo 6.2 della presente sezione).

8. Disciplina transitoria

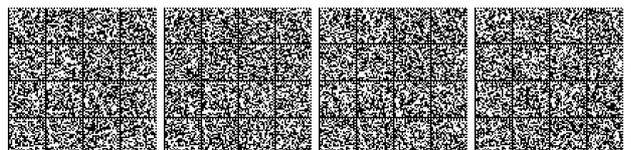
Ai sensi dell'articolo 3, comma 3, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, i finanziatori e gli intermediari del credito si adeguano alla disciplina del capo II del titolo VI del T.U. (come sostituito dal medesimo decreto legislativo) e alle disposizioni contenute nella presente sezione entro 90 giorni dall'entrata in vigore di queste ultime.

In conformità dell'articolo 30 della direttiva 2008/48/CE, ai contratti di credito a tempo indeterminato conclusi prima del termine previsto dall'articolo 3, comma 3, del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni si applicano:

- i seguenti articoli del capo II del titolo VI del T.U., come sostituiti dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni: 125-*bis*, commi 2 e 4, 125-*quater*, 125-*septies*, 125-*octies*;
- i seguenti paragrafi della presente sezione: 5.3, 6.1, 6.2 (limitatamente alle aperture di credito in conto corrente), 6.3.

Per i rimanenti aspetti disciplinati dal capo II del titolo VI del T.U., come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, si applicano, se esistenti, le corrispondenti disposizioni vigenti al 19 settembre 2010.

---

(1) Le informazioni supplementari possono essere fornite attraverso: i) un documento allegato alle "*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*"; ii) il testo del contratto.

9. Norme di legge in materia di recesso, inadempimento del fornitore, rimborso anticipato (rinvio)

Per i contratti disciplinati dalla presente sezione si richiamano, inoltre, gli articoli del capo II, titolo VI, del T.U., come sostituito dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modificazioni, relativi al recesso dai contratti di credito (articoli 125-*ter* e 125-*quater*), alle conseguenze dell'inadempimento del fornitore (articolo 125-*quinquies*) e alla disciplina del rimborso anticipato del credito (articolo 125-*sexies*).

SEZIONE VII-bis

CESSIONE DI QUOTE DELLO STIPENDIO, DEL SALARIO O DELLA PENSIONE

A tutti i finanziamenti nella forma della cessione di quote dello stipendio o salario o pensione ai sensi del D.P.R. 5 gennaio 1950, n. 180, e successive modificazioni, si applicano, oltre alle disposizioni contenute nel citato D.P.R., anche le disposizioni del capo II del titolo VI del T.U. e quelle previste ai sensi della sezione VII.

I soggetti abilitati alla concessione di prestiti verso la cessione di quote dello stipendio o salario o pensione si avvalgono, per la distribuzione di tali servizi, oltre che del proprio personale, dei propri agenti in attività finanziaria o dei mediatori creditizi iscritti nell'elenco di cui all'articolo 128-*sexies* del T.U., esclusivamente di soggetti terzi che siano banche, intermediari finanziari, Poste italiane S.p.A., nonché delle rispettive strutture distributive. Per la valutazione e la remunerazione degli addetti alla propria rete vendita gli intermediari adottano politiche che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti, con particolare riguardo alle procedure di rinnovo dei contratti in essere, secondo quanto stabilito dalla sezione XI, paragrafo 2 (1).

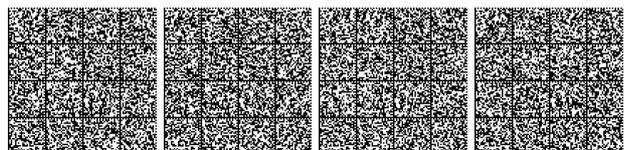
Sempre ai sensi della sezione XI, paragrafo 2, le procedure interne dell'intermediario quantificano in maniera chiara, dettagliata e inequivoca gli oneri che maturano nel corso del rapporto e che, in caso di estinzione anticipata, sono restituiti per la parte non maturata, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore.

Prima che i clienti siano vincolati dal contratto di finanziamento, gli intermediari forniscono loro le informazioni sul contratto secondo quanto previsto dalla sezione VII. Le componenti di costo dovute a soggetti terzi (ad es. a titolo di imposta, quale corrispettivo di altri contratti o della mediazione), che vanno riportate nel documento standard denominato *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"*, sono contraddistinte secondo una delle seguenti alternative:

a. sono graficamente distinte (ad es. usando colori diversi) all'interno delle *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"*;

b. sono riportate anche in un documento distinto allegato alle *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"*.

---

(1) Con riguardo all'applicabilità della Sezione XI agli intermediari finanziari iscritti all'elenco generale di cui all'art. 106 o all'elenco speciale di cui all'art. 107 T.U. anteriori alla riforma del Titolo V del T.U. resta fermo quanto previsto alla sezione XI, paragrafo 1, nota 1.

SEZIONE VIII

MEDIATORI CREDITIZI

1. Disposizioni applicabili

Per quanto non diversamente disciplinato dalla presente sezione, ai servizi forniti dal mediatore creditizio (cfr. articolo 128-*sexies* del T.U.) si applicano le seguenti disposizioni del presente provvedimento:

- sezione I;
- sezione II, escluso il paragrafo 8. Nei casi in cui le disposizioni concernenti il calcolo dell'ISC (o del TAEG) richiedano l'inclusione del costo della mediazione, i mediatori creditizi sono tenuti a comunicare all'intermediario il costo complessivo dell'attività di mediazione, in tempo utile affinché questi possa includerlo nel calcolo dell'indicatore;
- sezione III, esclusi i paragrafi 4, 5 e 6. Al contratto di mediazione non si applicano le deroghe all'obbligo della forma scritta previste dal paragrafo 2;
- sezione IV, limitatamente al paragrafo 4;
- sezione V;
- sezioni VI-*bis*, VII e XI, secondo quanto stabilito dalla presente sezione.

Quando il mediatore creditizio utilizza una tecnica di comunicazione a distanza per lo svolgimento dell'attività di mediazione, l'invio della documentazione prescritta dalla presente sezione può avvenire per tale via.

Quando il mediatore creditizio presenta al cliente operazioni o servizi di una banca o di un intermediario con cui ha stipulato una convenzione si applicano gli obblighi prescritti per l'offerta fuori sede di tali prodotti (sezione II, paragrafo 4). In assenza di convenzione, il mediatore creditizio che presenta al cliente specifici prodotti o servizi è tenuto a consegnargli contestualmente il foglio informativo relativo ai prodotti o servizi offerti e, se prevista, la Guida. Il mediatore acquisisce dal cliente un'attestazione dell'avvenuta consegna e la conserva agli atti.

Gli obblighi di trasparenza sopra previsti si applicano anche al caso in cui il mediatore creditizio, in conformità dell'articolo 13 del decreto legislativo 141/2010, e successive modificazioni, effettui la raccolta di richieste di finanziamento sottoscritte dai clienti per il successivo inoltro all'intermediario erogante.

Resta fermo quanto previsto dalla sezione VI-*bis* per quanto riguarda l'offerta di contratti di credito immobiliare ai consumatori attraverso intermediari del credito, e dalla sezione VII per quanto riguarda l'offerta di contratti di credito ai consumatori attraverso intermediari del credito.

Quando il mediatore creditizio impiega tecniche di comunicazione a distanza per presentare al cliente specifici prodotti o servizi bancari o finanziari disciplinati

dal presente provvedimento o per effettuare la raccolta di richieste di finanziamento, invia al cliente la documentazione relativa all'informativa precontrattuale relativa ai prodotti o servizi presentati e, se prevista, la Guida, ovvero l'indirizzo web diretto dell'intermediario offerente sul quale possono essere consultati.

2. Requisiti organizzativi

I mediatori creditizi assicurano, anche attraverso l'adozione di apposite procedure interne, la trasparenza e la correttezza nell'attività di mediazione e nella commercializzazione dei prodotti bancari e finanziari disciplinati dal presente provvedimento. In tale ambito, prevedono accorgimenti atti a far sì che:

i) la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte dei dipendenti e collaboratori di cui il mediatore creditizio si avvale per il contatto con il pubblico, e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;

ii) i dipendenti e i collaboratori di cui il mediatore creditizio si avvale per il contatto con il pubblico: abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole e delle procedure previste ai sensi del presente provvedimento; siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle presenti disposizioni e, se necessario, di ulteriori documenti; accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa;

iii) nel caso di offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento, sia assicurato il pieno rispetto delle disposizioni previste dalla sezione XI, paragrafo 2-*bis*, lettere d), e), f) e g).

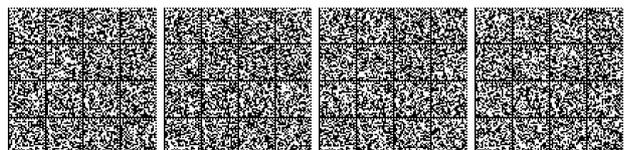
I mediatori creditizi assicurano, anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività di mediazione creditizia. A questi fini, individuano un responsabile e/o un ufficio apposito.

La verifica della conformità dell'attività svolta del mediatore creditizio con le procedure previste dal presente paragrafo è assicurata attraverso il sistema di controllo interno previsto dalle disposizioni del Ministro dell'economia e delle finanze adottate ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo n. 141/2010 in materia di requisiti organizzativi per le società di mediazione creditizia.

SEZIONE IX

CONFIDI

Ai confidi iscritti nell'elenco previsto ai sensi dell'articolo 112 del T.U. si applicano le seguenti disposizioni del presente provvedimento:

- sezione I;
- sezione II. Il paragrafo 2 si applica limitatamente alle Guide pratiche sull'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario. Ai contratti di garanzia il paragrafo 6 si applica secondo quanto previsto per i contratti di finanziamento; il paragrafo 7 non si applica se il contratto riporta in maniera chiara ed evidenziata il costo della garanzia o, se questo deve essere ancora quantificato, l'ammontare massimo e quello minimo; nella copia del contratto idonea per la stipula la commissione dovuta per la garanzia può essere quantificata nell'ammontare massimo e minimo se l'esatta determinazione dipende da valutazioni, non ancora terminate, dell'intermediario che eroga il finanziamento. Il TAEG previsto dal paragrafo 8 è calcolato e pubblicizzato dall'intermediario che eroga il finanziamento;
- sezione III, escluso il paragrafo 4;
- sezione IV, paragrafi 1, 2, 4. Le comunicazioni previste dal paragrafo 3.1 possono essere omesse qualora le condizioni contrattuali non possano subire alcuna modifica in corso di rapporto e il corrispettivo a carico del cliente sia versato in un'unica soluzione subito dopo la stipula del contratto;
- sezione V;
- sezione X e paragrafo 3 della sezione XI.

SEZIONE X

CONTROLLI

Ai sensi dell'articolo 128 del T.U., la Banca d'Italia, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI del T.U., può acquisire informazioni, atti e documenti ed eseguire ispezioni presso le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U., gli istituti di moneta elettronica e gli istituti di pagamento.

I medesimi controlli sono esercitati nei confronti di Poste Italiane S.p.A. per l'attività di bancoposta (D.P.R. n. 144/2001).

Per gli agenti in attività finanziaria, i controlli della Banca d'Italia sono esercitati nei confronti dell'intermediario mandante, che è responsabile per il rispetto delle disposizioni previste ai sensi del Titolo VI del T.U. da parte degli agenti di cui si avvale (articolo 128-*decies*, comma 2, del T.U.). A questi fini, la Banca d'Italia può altresì effettuare ispezioni presso l'agente in attività finanziaria, anche avvalendosi del Corpo della guardia di finanza.

La Banca d'Italia può chiedere la collaborazione del Corpo della guardia di finanza (articolo 22 della legge n. 262/2005, e successive modificazioni).

Al fine di consentire il controllo sulle disposizioni relative all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia l'indirizzo dei siti internet eventualmente utilizzati ai sensi della sezione V.

L'articolo 144 del T.U. prevede i casi in cui possono essere applicate sanzioni amministrative pecuniarie per il mancato rispetto delle disposizioni previste ai sensi del titolo VI del medesimo T.U.; in tali ipotesi, trovano applicazione le procedure previste dal titolo VIII del T.U. e dalle disposizioni attuative della Banca d'Italia**.**

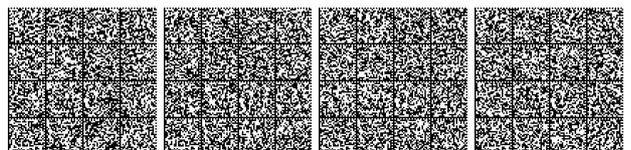
Ai sensi dell'articolo 128-*ter* del T.U., qualora nell'esercizio dei controlli emergano irregolarità, la Banca d'Italia può:

a) inibire ai soggetti che prestano le operazioni e i servizi disciplinati dal titolo VI del T.U. la continuazione dell'attività, anche di singole aree o sedi secondarie, e ordinare la restituzione delle somme indebitamente percepite e altri comportamenti conseguenti;

b) inibire specifiche forme di offerta, promozione o conclusione di contratti disciplinati dal titolo VI del T.U.;

c) disporre in via provvisoria la sospensione, per un periodo non superiore a novanta giorni, delle attività di cui alle lettere a) e b), laddove sussista particolare urgenza;

d) pubblicare i provvedimenti di cui al medesimo articolo 128-*ter* nel sito web della Banca d'Italia e disporre altre forme di pubblicazione, eventualmente a cura e a spese dell'intermediario.

I provvedimenti indicati dall'articolo 128-*ter* del T.U. sono adottati dalla Banca d'Italia a fronte di violazioni delle disposizioni previste ai sensi del titolo

VI del medesimo T.U.; la pubblicazione stabilita dalla lettera d) è effettuata o disposta quando vi siano particolari esigenze conoscitive per il pubblico.

Ai sensi dell'articolo 67-*septies decies* del Codice del Consumo, la Banca d'Italia, nell'ambito delle proprie competenze, accerta le violazioni delle disposizioni contenute nella parte III, titolo III, capo I, sezione IV-*bis* del medesimo Codice in materia di commercializzazione a distanza ai consumatori di servizi finanziari disciplinati dal presente provvedimento e irroga le relative sanzioni, applicando le procedure sopra menzionate.

La Banca d'Italia, nell'esercizio dei propri poteri, può ordinare ai soggetti vigilati la cessazione o vietare l'inizio di pratiche non conformi alle disposizioni sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori (articolo 67-*novies decies* del Codice del Consumo).

Ai sensi degli articoli 14, 15 e 16 del decreto legislativo n. 70/2003, la Banca d'Italia può esigere, anche in via d'urgenza, che i fornitori di servizi della società dell'informazione ("*mere conduit*", "*caching*" e "*hosting*") impediscano o pongano fine alle violazioni commesse dagli intermediari e dai mediatori creditizi attraverso strumenti telematici.

SEZIONE XI

REQUISITI ORGANIZZATIVI

1. Premessa

Il puntuale rispetto della disciplina contenuta nel presente provvedimento, così come un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale connessi ai rapporti con la clientela, richiedono che gli intermediari pongano in essere accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che in ogni fase dell'attività di intermediazione sia prestata costante e specifica attenzione alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei comportamenti.

La presente sezione disciplina le procedure e le iniziative organizzative che gli intermediari debbono porre in essere in relazione all'attività avente a oggetto le operazioni e i servizi disciplinati ai sensi del titolo VI del T.U.; i paragrafi 2 e 2-*bis* si applicano solo quando tale attività sia svolta nei confronti della clientela al dettaglio. Le disposizioni sono complementari alle discipline concernenti la funzione di conformità nonché l'organizzazione e i controlli interni.

Le disposizioni della presente sezione riguardano le operazioni e i servizi che ricadono nell'ambito di applicazione del titolo VI del T.U.

I paragrafi 2, 2-*bis* e 3 della presente sezione si applicano alle banche autorizzate in Italia, alle succursali italiane di banche comunitarie, agli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U. (ivi inclusi i confidi iscritti in tale elenco) (1), a Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta, agli istituti di moneta elettronica italiani, agli istituti di pagamento autorizzati in Italia, alle succursali italiane di istituti di pagamento e di istituti di moneta elettronica comunitari; il paragrafo 3 si applica – oltre che a tali soggetti – anche ai confidi di cui all'articolo 112, comma 1, T.U.

Le funzioni di controllo interno dei gruppi bancari italiani, delle banche autorizzate in Italia, degli intermediari iscritti nell'albo dell'articolo 106 del T.U., degli istituti di moneta elettronica e degli istituti di pagamento autorizzati in Italia considerano il rispetto delle procedure previste dalla presente sezione nell'ambito delle valutazioni sul presidio dei rischi operativi e reputazionali richieste dalla disciplina prudenziale di vigilanza.

La Banca d'Italia prende in considerazione il rispetto delle procedure previste ai sensi della presente sezione anche ai fini dei controlli sull'adeguatezza patrimoniale a fronte dei rischi legali e di reputazione.

2. Procedure interne

Gli intermediari adottano procedure interne volte ad assicurare:

---

(1) Nel periodo transitorio previsto dall'articolo 10 del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141., la presente sezione si applica: i) integralmente, agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale previsto dall'articolo 107 del T.U. vigente alla data del 4 settembre 2010; ii) limitatamente ai paragrafi 2-bis e 3, agli intermediari iscritti nel solo elenco generale previsto dall'articolo 106 del T.U. vigente alla data del 4 settembre 2010 (ivi inclusi i confidi iscritti nell'apposita sezione di tale elenco).

— una valutazione – anche con il coinvolgimento delle funzioni di controllo e, nelle realtà più complesse, la costituzione di comitati interfunzionali – della struttura dei prodotti offerti con riferimento a:

   i) la comprensibilità, da parte della clientela, della loro struttura, delle loro caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi ai medesimi;

   ii) la loro conformità a prescrizioni imperative di legge;

— la trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti. In tale ambito, le procedure includono almeno accorgimenti atti a far sì che:

   i) la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte degli addetti alla rete di vendita e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;

   ii) il cliente non sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie (1). Gli intermediari valutano l'introduzione di strumenti, anche informatici, che consentano di verificare la coerenza tra il profilo del cliente e i prodotti allo stesso offerti. Le procedure di commercializzazione adottate dagli intermediari tenuti a offrire il "conto di base" assicurano che questo conto sia sempre prospettato, eventualmente assieme ad altri, ai clienti con esigenze di base che intendono aprire o cambiare un conto. In caso di commercializzazione di finanziamenti in valuta diversa dall'euro, le procedure assicurano che ai clienti vengano offerti finanziamenti in euro per le stesse finalità dei finanziamenti in valuta diversa dall'euro ovvero strumenti per la copertura del rischio di cambio;

   iii) gli addetti alla rete di vendita: abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dal presente provvedimento e delle procedure adottate in base alla presente sezione; siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle presenti disposizioni e, se necessario, di ulteriori documenti; accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa;

— che la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela ogni qualvolta la normativa vigente richieda che essi non possano superare o

(1) La previsione non richiede agli intermediari di assicurare assistenza al cliente fino al punto di individuare, in ogni caso, l'offerta più adeguata, bensì di adottare procedure organizzative che evitino modalità di commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti manifestamente non adatti.

siano comunque adeguati e proporzionati rispetto alle spese sostenute sia attestata per iscritto e formalmente approvata (1);

- il rispetto puntuale delle iniziative di autoregolamentazione cui hanno aderito;
- la possibilità per il cliente di ottenere in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli il testo aggiornato del contratto, a sua scelta in formato elettronico o cartaceo, qualora siano state apportate modifiche unilaterali;
- la tempestiva restituzione delle somme indebitamente addebitate al cliente;
- standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengono soggetti terzi estranei alla loro organizzazione.
- che, in caso di cessione di rapporti giuridici cui si applica l'articolo 58 del T.U., i titolari dei conti correnti e dei conti di pagamento ceduti godano di un'adeguata assistenza per poter fruire senza soluzione di continuità dei servizi connessi al conto (es. servizi di pagamento).

Le procedure previste dalla presente sezione sono:

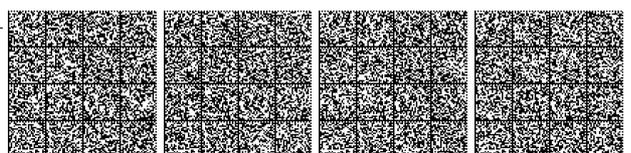
- informate a principi di proporzionalità, avendo riguardo alla complessità dei prodotti, alle tecniche di commercializzazione impiegate, alle diverse tipologie di clienti;
- adeguatamente formalizzate;
- periodicamente valutate per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia e per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti (2). A tal fine è previsto un coinvolgimento della funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, che svolgono gli opportuni accertamenti e riferiscono agli organi aziendali con periodicità almeno annuale e, comunque, ogni qual volta siano state accertate gravi carenze (3).

Gli intermediari adottano e applicano politiche e prassi di remunerazione e incentivazione del personale e dei terzi addetti alla rete vendita: *i)* coerenti con gli obiettivi e i valori aziendali e le strategie di lungo periodo; *ii)* ispirati a criteri di correttezza nelle relazioni con la clientela, contenimento dei rischi legali e reputazionali, tutela e fidelizzazione della clientela, rispetto delle disposizioni di auto-disciplina eventualmente applicabili; *iii)* che non si basano esclusivamente

---

(1) In relazione ai contratti di finanziamento con cessione del quinto dello stipendio o della pensione e a fattispecie assimilate, le procedure quantificano altresì in maniera chiara, dettagliata e inequivoca gli oneri che maturano nel corso del rapporto e che, in caso di estinzione anticipata, sono restituiti per la parte non maturata, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente al finanziatore.

(2) Si richiamano, inoltre, le previsioni che impongono una valutazione dei reclami pervenuti anche alla luce degli orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario, contenute nelle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, e successive modificazioni.

(3) Nelle succursali italiane di banche comunitarie è individuato un soggetto responsabile che riferisce al legale rappresentante.

su obiettivi commerciali e non costituiscono un incentivo a collocare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti. Con riguardo al personale preposto alla valutazione del merito creditizio, le politiche e prassi di remunerazione e incentivazione assicurano la prudente gestione del rischio da parte dell'intermediario.

2-*bis* Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento

Fermo restando quanto previsto dall'articolo 120-*octiesdecies*, comma 1, del T.U. in materia di credito immobiliare ai consumatori, la scelta di porre in essere politiche commerciali che prevedano l'offerta contestuale, accanto a un contratto di finanziamento, di altri contratti, anche attraverso soggetti terzi, deve essere accompagnata da una serie di cautele particolari, adottando procedure organizzative e di controllo interno che assicurino nel continuo:

a) una valutazione dei rischi (anche legali e reputazionali) connessi con l'offerta contestuale di più contratti (1), con particolare attenzione ai casi in cui il contratto offerto congiuntamente al finanziamento non sia funzionale rispetto alle caratteristiche del finanziamento proposto, a esigenze di presidio del rischio di credito o di conservazione della garanzia;

b) la comprensibilità per i clienti della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente;

c) la corretta inclusione nel TAEG dei costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito (2);

d) che le procedure di commercializzazione siano improntate a canoni di trasparenza e correttezza e, in particolare, che:

   - il cliente sia avvertito in modo chiaro ed evidenziato dell'esistenza di altri contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento (3), anche attraverso un'illustrazione della corrispondente voce della rilevante documentazione precontrattuale (foglio informativo, documento di sintesi, *"Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"* , *"Prospetto informativo europeo standardizzato"*). L'informazione va resa sin dal primo contatto con l'intermediario o con il soggetto incaricato dell'offerta e, comunque, non appena emerga la necessità di stipulare il contratto avente ad oggetto il

---

(1) Restano fermi eventuali divieti previsti dalla normativa di settore relativa al servizio accessorio.

(2) Ai fini del presente paragrafo si applica la definizione di "servizio accessorio connesso con il contratto di credito" prevista dalla sezione VI-*bis*, paragrafo 2, e dalla sezione VII, paragrafo 2; per contratto di credito si intende in tal caso qualsiasi contratto di finanziamento.

(3) Resta fermo quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-*bis*, del Codice del Consumo circa i limiti alla facoltà del finanziatore di obbligare il consumatore, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, a sottoscrivere una polizza assicurativa. Resta altresì fermo quanto previsto dall'articolo 20 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, circa l'offerta di polizze assicurative connesse all'erogazione di mutui immobiliari e di credito ai consumatori.

servizio accessorio connesso con il contratto di credito (es. in connessione con la valutazione del merito di credito del cliente);

- sia illustrato chiaramente e correttamente al cliente se la validità dell'offerta è condizionata alla conclusione congiunta di altri contratti (1);
- al cliente siano illustrati gli effetti complessivi, in termini di obblighi e vantaggi, derivanti dalla combinazione dei contratti offerti; in caso di servizi accessori connessi con il contratto di credito qualificati come facoltativi, al cliente va illustrato chiaramente e correttamente il costo complessivo da sostenere sia nel caso in cui sottoscriva il contratto relativo al servizio accessorio offerto sia in quello in cui non lo sottoscriva;

e) che per ciascuno dei contratti offerti contestualmente sia fornita la specifica documentazione precontrattuale eventualmente prevista e le sottoscrizioni del cliente siano acquisite su documenti distinti (2);

f) che, qualora il contratto offerto congiuntamente al finanziamento sia facoltativo, le forme di remunerazione e valutazione della rete vendita non siano tali da costituire un forte incentivo alla vendita del contratto facoltativo accanto al finanziamento rispetto alla vendita del solo finanziamento;

g) il rispetto della disciplina di settore in cui il servizio accessorio eventualmente ricade.

Nell'ambito della verifica periodica sull'adeguatezza e sull'efficacia delle procedure, prevista dal paragrafo 2, le competenti funzioni dell'intermediario controllano la corretta qualificazione dei servizi accessori come obbligatori o facoltativi e a tal fine prendono in considerazione, tra l'altro: le politiche di sviluppo che fissano obiettivi di budget; la struttura delle deleghe; l'iter di concessione del credito; i sistemi premianti che favoriscono significativamente la vendita di servizi accessori assieme a finanziamenti; l'incidenza dei finanziamenti commercializzati assieme a servizi accessori sul volume complessivo di ciascuna tipologia di contratti, con riferimento all'intera azienda ovvero a singoli sportelli o soggetti incaricati dell'offerta.

3. Reclami

Gli intermediari adottano procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive. Le procedure prevedono:

---

(1) Ai sensi dell'articolo 122, comma 2, del T.U., questo obbligo non si applica alle aperture di credito disciplinate dal paragrafo 4.2.3 della sezione VII.

(2) Le procedure assicurano altresì il rispetto delle previsioni relative alla commercializzazione di polizze assicurative insieme a un finanziamento (articolo 28 del decreto legge n. 1/2012 e regolamento dell'Isvap n. 40/2012).

— l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;

— le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta di elettronica certificata;

— la pubblicizzazione sul sito dell'intermediario delle informazioni previste ai due precedenti alinea;

— la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);

— la formazione del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;

— la modalità di trattazione dei reclami;

— i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo (1);

— la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;

— la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o – in mancanza – in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Le risposte contengono almeno:

— se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;

— se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La funzione di conformità o, in sua assenza, dell'*internal audit*, riferiscono agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate (2).

Gli intermediari comunicano alla Banca d'Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza) l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

---

(1) Per i servizi di pagamento, è fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

(2) Nelle succursali italiane di banche comunitarie è individuato un soggetto responsabile che riferisce al legale rappresentante.

ALLEGATO *1*

GUIDA ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI DI TRASPARENZA

I criteri di impaginazione e le scelte tipografiche assicurano elevati livelli di leggibilità.

- Impiegare i diversi stili del carattere (grassetto, corsivo, sottolineato, maiuscolo, maiuscoletto) per dare evidenza alle informazioni e segnalarne le priorità per il cliente. Adottare gli stili con coerenza in tutti i documenti rivolti al pubblico.

- Evidenziare parole e frasi all'interno del testo con precisione ma con parsimonia, per non disorientare il lettore con un eccesso di segnali testuali. Scegliere parole significative, che danno indicazioni chiare sul contenuto.

ESEMPIO

non

"Il cliente ha diritto ad **avere a disposizione** e portare con sé il Foglio Informativo."

ma

"Il cliente ha diritto ad avere e portare con sé il **Foglio Informativo**."

- Evitare le soluzioni che compromettono la leggibilità del documento, quali l'adozione del maiuscolo e del sottolineato per intere frasi e per interi blocchi di testo su più righe.

ESEMPIO

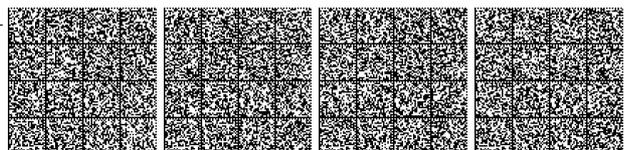
non

"IN PARTICOLARE, PER I CONTRATTI DI CREDITO AL CONSUMO, IL CLIENTE HA I SEGUENTI DIRITTI…"

ma

"In particolare, per i **contratti di credito al consumo**, il cliente ha i seguenti diritti…"

- Non scrivere le informazioni importanti in corpo troppo piccolo.

- Dove è opportuno, preferire alla forma discorsiva elenchi puntati e tabelle, che agevolano il confronto tra le informazioni.

- Evitare i lunghi blocchi di testo e ricorrere il più possibile alla scansione del testo in capoversi, con un doppio spazio tra l'uno e l'altro.

La struttura dei documenti presenta le informazioni in un ordine logico e di priorità che asseconda le necessità informative del cliente e facilita la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti.

- Scandire e organizzare i contenuti su più livelli di lettura: titoli, indici e sintesi iniziali, sottotitoli di sezione o di paragrafo, evidenziazione di parole e concetti chiave, glossari, legende.

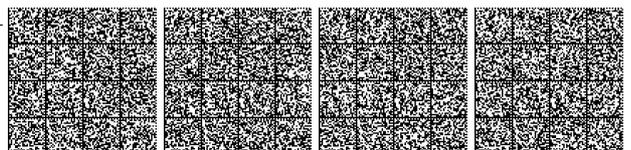
- Elaborare titoli e sottotitoli precisi, che informano sul contenuto del testo che segue.

> ESEMPI
>
> *non* "Avviso al pubblico" *ma* "Principali diritti del cliente"
>
> *non* "Premessa" *ma* "Che cos'è un conto corrente?"
>
> *non* "Comunicazioni" *ma* "Come comunicare con la banca"

- La struttura dei documenti segue un ordine dal generale al particolare e le informazioni che riguardano lo stesso tema/contenuto sono presentate insieme.

Semplicità sintattica e chiarezza lessicale sono calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria delle differenti fasce di clientela, anche in relazione al prodotto proposto.

- Scrivere frasi semplici e brevi, con una sola informazione principale, pochi incisi e subordinate.

> ESEMPIO
>
> *non*
>
> "Il Cliente, seguendo le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie quali indicate nel documento "Principali diritti del cliente", può avanzare reclamo al competente ufficio della Banca XXX e, ove sia rimasto insoddisfatto dalla risposta avuta, può, qualora la controversia non superi un valore di Euro 100.000,00, presentare ricorso a…., Via … 00100 Roma."
>
> *ma*

"Il Cliente può presentare un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca XXX. Se non è soddisfatto della risposta e se la controversia non supera un valore di Euro 100.000,00, può presentare ricorso a … (Via …, 00100 Roma). Maggiori indicazioni sono nel documento "Principali diritti del cliente", affisso in tutte le filiali e scaricabile dal sito internet della banca."

- Preferire la forma attiva a quella passiva.

ESEMPIO

non

"L'invio degli estratti conto, ad ogni chiusura periodica prevista contrattualmente, sarà effettuato dalla banca entro il termine di giorni 30 dalla data di chiusura."

ma

"La banca invia gli estratti conto entro 30 giorni da ogni data di chiusura prevista dal contratto."

- Esprimere il soggetto.

ESEMPIO

non

"In mancanza di opposizione scritta, gli estratti conto si intendono approvati trascorsi 60 giorni dal ricevimento."

ma

"Se il cliente non presenta una contestazione scritta, gli estratti conto si intendono approvati dopo 60 giorni dal ricevimento."

- Preferire il modo indicativo rispetto al congiuntivo.

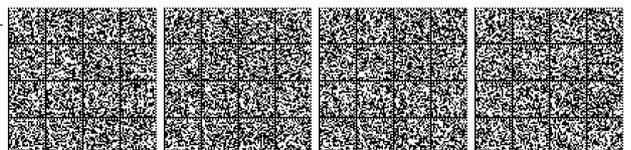
ESEMPI

non

"Qualora la banca si avvalga della compensazione di legge, essa non è tenuta a…."

ma

"Se si avvale della compensazione di legge, la banca non è tenuta a…".

non

"Il costo del prodotto potrà risultare più elevato del canone, qualora il numero di operazioni sia superiore a quello convenuto o qualora si eseguano operazioni per le quali è prevista una specifica commissione."

ma

"Il costo del prodotto potrà risultare più elevato del canone, se il numero di operazioni è superiore a quello convenuto o se si eseguono operazioni che prevedono una specifica commissione."

- Riportare i riferimenti normativi alla fine della frase, tra parentesi.

ESEMPIO

non

"Il cliente ha facoltà di revocare, ai sensi dell'art. 1373 cod. civ., l'incarico conferito alla banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione."

ma

"Il cliente può revocare l'incarico conferito alla banca finché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione (art. 1373 cod. civ)."

- Dove è possibile, preferire parole ed espressioni d'uso comune.

ESEMPI

"Firmare" *invece* di "sottoscrivere".

"Portare con sé" *invece* di "asportare".

"Questo documento" *invece* di "il presente documento".

"Potere" *invece* di "avere la facoltà di".

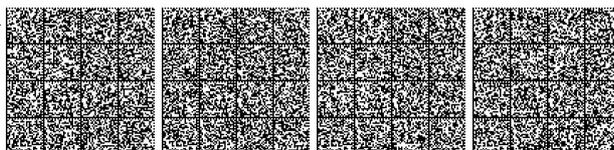
"In anticipo" o "prima della scadenza" *invece* di "in via anticipata".

- Dove possibile, preferire preposizioni, congiunzioni, espressioni brevi e semplici formate da una o due parole.

ESEMPI

non "finalizzato a", "volto a", "mirato a", "con l'obiettivo di" *ma* "per"

non "fatta eccezione per" *ma* "tranne"

non "nel caso in cui", "sempreché", "a condizione che" *ma* "se"

- Preferire il verbo al sostantivo che ne deriva.

ESEMPI

non “Prima della sottoscrizione” *ma* “prima di sottoscrivere/firmare”

non “Per l’attivazione del conto è necessario…” *ma* “Per attivare il conto è necessario…”

- Preferire i verbi semplici alle locuzioni verbali.

ESEMPI

“firmare” *invece* di “apporre la firma”

“pagare” *invece* di “provvedere al pagamento”

- Evitare il gerundio, soprattutto all’inizio di una frase.

ESEMPIO

non

Essendo il finanziamento a tasso fisso, esiste un generico rischio di tasso di interesse, derivante dall’impossibilità di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso.

ma

Poiché il finanziamento è a tasso fisso e non si può beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso, esiste un generico rischio di tasso di interesse.

- Evitare di usare parole come *detto*, *predetto*, *suddetto*, *tale*, *esso*, *quello*, per riprendere o richiamare elementi precedenti. Spesso è preferibile ripetere la stessa parola.

- Spiegare i termini tecnici più importanti e ricorrenti, con un linguaggio preciso ma semplice, in un glossario o in una legenda. Sciogliere le sigle e le abbreviazioni non immediate, almeno la prima volta che appaiono nel documento.

Sintonia tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo, che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali.

- Nelle comunicazioni e negli avvisi affissi alle pareti:
  - i titoli devono essere precisi e fare chiaro riferimento al tema della comunicazione
  - il corpo dei caratteri deve essere di grandezza tale che il testo si legga agevolmente anche a una distanza di 20-30 cm.

- Nei siti web:
  - costruire i testi in modo che le informazioni più importanti siano sempre nella prima parte della schermata
  - per non appesantire di testo le singole pagine, scaglionare le informazioni su uno stesso tema, servizio o prodotto anche su due o tre pagine (non in maniera sequenziale, bensì in pagine autonome, ognuna con il suo titolo), ma orientando l'utente attraverso un menu di navigazione chiaro, immediatamente visibile
  - aggregare informazioni e pagine su uno stesso tema, servizio o prodotto attraverso i link, per dare all'utente una facile e completa visione di insieme
  - prevedere all'interno delle pagine anche colonnine laterali di servizio con approfondimenti, spiegazioni di termini difficili, link a guide e fogli informativi
  - utilizzare i link per dare all'utente l'opportunità di approfondire determinati temi su altri siti (massimo cinque)
  - considerare le raccomandazioni per l'accessibilità dei siti per le categorie deboli e svantaggiate; anche se sono obbligatorie solo per i siti delle pubbliche amministrazioni, offrono indicazioni utili per migliorare usabilità e accessibilità di tutti i siti che offrono informazioni e servizi al pubblico (per approfondire: www.pubbliaccesso.gov.it).

PER SAPERNE DI PIÙ

Per ulteriori indicazioni, esempi e approfondimenti sulla semplificazione e la chiarezza delle comunicazioni per il pubblico, consultare:

Il progetto per la semplificazione del linguaggio amministrativo, a cura di Alfredo Fioritto.

I Quaderni dell'Innovazione, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato 2002.

Disponibile su internet all'indirizzo:

www.cantieripa.it/allegati/quaderno_innovazione_4.pdf

ALLEGATO *3*

INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO A CONSUMATORI

NOME DEL FINANZIAMENTO

INFORMAZIONI SUL FINANZIATORE [E SULL'INTERMEDIARIO DEL CREDITO]

Finanziatore XXX
Via XXXXXXXX – cap - città
[sito internet]
n° iscrizione albo

[Nel caso di offerta attraverso intermediari del credito] nome e cognome o denominazione dell'intermediario del credito e, se del caso, del collaboratore di cui si avvale; numero di iscrizione nell'elenco in cui l'intermediario del credito è eventualmente iscritto; indirizzo dell'intermediario del credito e del soggetto che entra in contatto con il cliente.]
[Nel caso di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, questa sezione contiene tutte le informazioni previste dall'articolo 67-*quinquies* del Codice del consumo.]

CHE COS'È IL CREDITO IMMOBILIARE

Il credito immobiliare è un finanziamento a medio-lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 a un massimo di 30 anni.
Di solito viene richiesto per acquistare, ristrutturare o costruire un immobile. Può servire anche per sostituire o rifinanziare contratti di credito immobiliare già ottenuti per le stesse finalità.
Il credito immobiliare può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario".
Il cliente rimborsa il credito con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso, variabile, misto o di due tipi. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

[In alternativa, in caso di leasing *abitativo*

Attraverso il contratto di locazione finanziaria di immobile da adibire ad abitazione principale (c.d. Leasing abitativo), il finanziatore si obbliga ad acquistare l'immobile secondo le indicazioni del consumatore (che se ne assume tutti i rischi) e lo mette a sua disposizione per un dato tempo verso un determinato canone periodico, rapportato al prezzo di acquisto e alla durata del contratto. Alla scadenza del contratto, il consumatore ha la facoltà di acquistare la proprietà del bene a un prezzo prestabilito.]

I TIPI DI CREDITO IMMOBILIARE E I LORO RISCHI (1)

Finanziamento a tasso fisso

Il tasso di interesse e l'importo delle singole rate rimangono fissi per tutta la durata del contratto.
Lo svantaggio è non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato.
Il tasso fisso è consigliabile a chi vuole essere certo, sin dal momento della firma del contratto, della misura del tasso, degli importi delle singole rate, e dell'ammontare complessivo del debito da restituire, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

Finanziamento a tasso variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più parametri di indicizzazione fissati nel contratto (ad es., Euribor, Eurirs, etc.).

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del numero delle rate, determinato dall'incremento del parametro di indicizzazione rilevato periodicamente.
Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo delle rate.

Finanziamento a tasso misto

Il tasso di interesse può passare da fisso a variabile (o viceversa) a scadenze e/o a condizioni stabilite nel contratto. Il contratto indica se questo passaggio dipende o meno dalla scelta del cliente e secondo quali modalità la scelta avviene.
Vantaggi e svantaggi sono alternativamente quelli del tasso fisso o del tasso variabile.
Il tasso misto può essere consigliabile per chi al momento della stipula preferisce non prendere ancora una decisione definitiva sul tipo di tasso.

Finanziamento a due tipi di tasso

Il contratto è suddiviso in due parti: una con il tasso fisso, una con il tasso variabile.
Il doppio tasso è consigliabile a chi preferisce una soluzione intermedia tra il tasso fisso e il tasso variabile, equilibrando vantaggi e svantaggi di ciascuno.

Altro

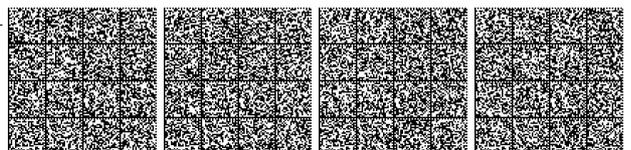
Rischi specifici legati alla tipologia di contratto (2)
…

(*se applicabile*) Per saperne di più:
La **Guida pratica "Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici"** , che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso tutte le filiali [e sul sito] del finanziatore.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL FINANZIAMENTO (3)

Importo totale del credito: …
Costo totale del credito: …
Importo totale dovuto dal cliente: …
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG):

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali. Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento del parametro di indicizzazione.

	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	[*ad esempio, non superiore al…% del valore dell'immobile accertato dal perito*]
	Durata	
	Garanzie accettate (4)	
	Valute disponibili (5)	
TASSI DISPONIBILI	Tasso di interesse nominale annuo (6)	
	Parametro di indicizzazione	
	Spread	
	Tasso di interesse di preammortamento (7)	

SPESE	**Spese per la stipula del contratto**	Istruttoria	
		Perizia tecnica (8)	
		Altro (9)	
	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	
		Incasso rata (10)	[*con addebito automatico in c/c e/o con pagamento per cassa*]
		Invio comunicazioni	[*in forma cartacea e online*]
		Altro (9)	
PIANODI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento (11)		
	Tipologia di rata (12)		
	Periodicità delle rate (13)		

Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato contenuto nel Prospetto Informativo Europeo Standardizzato.

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per €100.000,00 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)
X %	10	€…	€…	€…
X %	15	€…	€…	€…
X %	20	€…	€…	€…
X %	25	€…	€…	€…

(*) Solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula. In presenza di *cap* o *floor* al tasso di interesse, lo scenario tiene conto dell'oscillazione più ampia ipotizzabile (fino a un massimo del 2%).

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle rispettive classi di operazioni omogenee, può essere consultato in filiale e sul sito internet (…).

SERVIZI ACCESSORI (14)

...

Il cliente può recedere dai contratti relativi ai servizi accessori acquistati insieme al mutuo senza dover recedere dal mutuo stesso. (15)

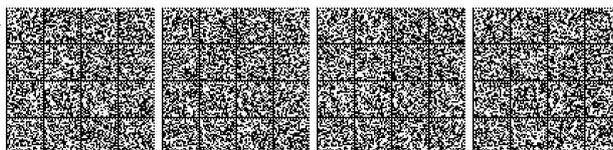
ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG

Tasso di mora	
Sospensione pagamento rate	
Adempimenti notarili	
Assicurazione immobile (16)	*[se possibile, indicare anche il nome dell'assicuratore]*
Imposta di registro (17)	
Tasse ipotecarie (17)	
Altro	

TEMPI DI EROGAZIONE

- **Durata dell'istruttoria** (18)
- **Disponibilità dell'importo** (19)
- **Altro**

ALTRO

…

SERVIZI DI CONSULENZA (20)

Il cliente può ricevere un servizio di consulenza da parte di [*indicare il finanziatore o l'intermediario del credito che presta il servizio di consulenza*] (21)

Informazioni sul servizio di consulenza	
Gamma dei prodotti considerati ai fini della consulenza (22)	
Compenso dovuto dal consumatore per la consulenza (23)	
Commissione corrisposta dal finanziatore all'intermediario del credito per la consulenza [*se applicabile*]	

INFORMAZIONI E DOCUMENTI PER LA VERIFICA DEL MERITO DI CREDITO

Per consentire al finanziatore di valutare il merito di credito, il cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati entro […] giorni dalla richiesta.

Il credito non può essere concesso se il cliente non fornisce le informazioni e i documenti richiesti.

Per la verifica del merito di credito, il finanziatore si avvale di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati (24).

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata
Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il finanziamento con un preavviso di almeno XX giorni senza dover pagare alcuna penale, compenso od onere aggiuntivo. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto - tutto insieme - prima della scadenza del mutuo.

[*In alternativa, in caso di* leasing *abitativo:*
Nel caso del leasing abitativo, l'estinzione anticipata comporta il riscatto anticipato dell'abitazione.]

Portabilità del finanziamento (25)
Nel caso in cui, per rimborsare il finanziamento, ottenga un nuovo finanziamento da un altro finanziatore, il cliente non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del vecchio.

Tempi massimi di chiusura del rapporto
…

Reclami
I reclami vanno inviati al finanziatore (indirizzo), che deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.
Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, può presentare ricorso a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al finanziatore.
- … *[altre forme di tutela cui aderisce il finanziatore]*.

CONSEGUENZE DELL'INADEMPIMENTO PER IL CLIENTE

Se il cliente non adempie gli obblighi previsti dal contratto, può andare incontro a conseguenze negative. (26)

Per esempio, in caso di ritardo nel pagamento delle rate il finanziatore applica il tasso di mora.

Se l'inadempimento è grave, il finanziatore può risolvere il contratto e assumere iniziative per soddisfare il proprio credito. Per esempio, se il finanziamento è garantito da un'ipoteca, può far vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato [*in alternativa, se si tratta di* leasing *abitativo*: "se il finanziamento è un leasing abitativo, può vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato"].

[*ove applicabile*] In caso di inadempimento grave il finanziatore può acquisire l'immobile dato in garanzia senza ricorrere alle procedure giudiziarie; l'inadempimento è grave in caso di mancato pagamento delle rate per un ammontare equivalente a diciotto rate mensili. Se il valore dell'immobile come stimato dal perito o il ricavato della vendita è superiore al debito residuo, il consumatore ha diritto a ricevere la differenza. L'acquisizione dell'immobile da parte del finanziatore può essere più rapida della procedura davanti al giudice e, per questa ragione, le condizioni del finanziamento potrebbero essere più favorevoli rispetto a quelle di un finanziamento che non prevede questa possibilità.

LEGENDA (27)

Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Parametro di indicizzazione (per i mutui a tasso variabile)/ Parametro di riferimento (per i mutui a tasso fisso)	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.
Piano di ammortamento	Piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
Piano di ammortamento "francese"	Il piano di ammortamento più diffuso in Italia. La rata prevede una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
Piano di ammortamento "italiano"	Ogni rata è composta da una quota di capitale sempre uguale per tutto il periodo di ammortamento e da una quota interessi che diminuisce nel tempo.
Piano di ammortamento "tedesco"	Prevede una rata costante e il pagamento degli interessi in anticipo, cioè all'inizio del periodo in cui maturano. La prima rata è costituita solo da interessi ed è pagata al momento del rilascio del prestito; l'ultima è costituita solo dal capitale.
Quota capitale	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
Quota interessi	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
Rata costante	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.
Rata crescente	La somma tra quota capitale e quota interessi aumenta al

	crescere del numero delle rate pagate.
Rata decrescente	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
Rimborso in un'unica soluzione	L'intero capitale viene restituito tutto insieme alla scadenza del contratto. Durante il rapporto le rate sono costituite dai soli interessi.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo totale del mutuo su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Comprende il tasso di interesse e altre voci di spesa, ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
Tasso di interesse di preammortamento	Il tasso degli interessi dovuti sulla somma finanziata per il periodo che va dalla data di stipula del finanziamento alla data di scadenza della prima rata.
Tasso di interesse nominale annuo	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
Tasso di mora	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. E' utilizzato per il calcolo del cosiddetto "tasso soglia", ossia il limite oltre il quale il tasso d'interesse diviene usurario. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna confrontarlo con il "tasso soglia" riferito ai mutui a tasso fisso oppure con il "tasso soglia" dei mutui a tasso variabile, in vigore nel trimestre in cui il contratto di mutuo è stato stipulato.
Tasso Leasing	Tasso applicato in caso di *leasing*; è un tasso interno di attualizzazione e ha una funzione analoga al tasso di interesse nel mutuo.

Note di redazione

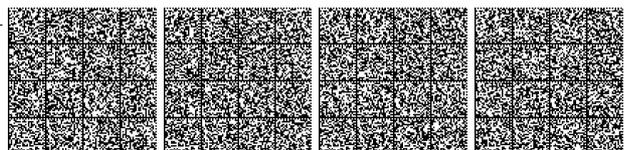
(1) Riportare solo i tipi di finanziamento, con i relativi rischi, cui il foglio contenente le Informazioni Generali si riferisce.

(2) Spazio da riempire a cura del finanziatore , con riguardo ad esempio ai tipi di finanziamento che prevedono l'applicazione di un limite massimo (*cap*) o minimo (*floor*) alle oscillazioni del tasso) o denominati in valuta.

(3) Illustrare le voci di costo riportate nel riquadro mediante un esempio rappresentativo. Indicare il TAEG secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

(4) Con riguardo all'ipoteca, indicare la necessità di effettuare la valutazione del bene immobile, la parte che è responsabile della sua esecuzione, i relativi costi per il cliente e la possibilità che l'immobile sia ubicato in un altro Stato membro dell'Unione europea.

(5) Inserire in caso di offerta di finanziamenti denominati in valuta diversa dall'euro. Accanto alle valuta/e disponibile/i, illustrare gli effetti che i finanziamenti denominati in valuta estera possono avere per il cliente.

(6) Indicare in modo chiaro le modalità di determinazione dei tassi offerti alla clientela:

- tasso fisso: parametro di riferimento (ad esempio Eurirs) più spread (se previsto); indicare in ogni caso il tasso applicabile con riferimento alla data di ultimo aggiornamento del foglio contenente le Informazioni Generali, con l'avvertenza che il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento del parametro al momento della stipula;

- tasso variabile: parametro di indicizzazione (ad esempio Euribor) più spread;

- tasso misto: tasso fisso o variabile iniziale (secondo le precedenti indicazioni); tasso fisso o variabile per il quale è possibile optare; termini per l'esercizio dell'opzione; oneri connessi all'esercizio dell'opzione, se previsti; altro;

- due tipi di tasso: tasso fisso e variabile (secondo le precedenti indicazioni); quote di finanziamento a tasso fisso e quote a tasso variabile; altro.

Per i mutui a tasso variabile o misto, indicare se il contratto prevede clausole che comportano l'applicazione di un limite massimo (*cap*) o minimo (*floor*) alle oscillazioni del tasso, con una breve illustrazione dei relativi effetti per il cliente.

In caso di *leasing*, indicare il tasso *leasing* in luogo del tasso di interesse.

(7) In caso di *leasing*, indicare il tasso di pre-locazione.

(8) Se effettuata tramite il finanziatore ; altrimenti inserire il relativo campo nella sezione "altre spese da sostenere".

(9) Indicare: a) eventuali altre spese non riconducibili alle voci di costo già previste nel presente foglio contenente le Informazioni Generali; b) eventuali spese incluse nel costo totale del credito relative a servizi connessi con il contratto di credito prestati dal finanziatore o da soggetti terzi.

(10) In caso di *leasing*, indicare le spese di incasso canone.

(11) Ad esempio: progressivo "francese", "italiano", "tedesco" o "personalizzato"; la legenda deve recare la definizione del solo tipo di ammortamento prescelto.

(12) Ad esempio: costante, crescente, decrescente o rimborso in un'unica soluzione.

(13) Mensile, trimestrale, semestrale, annuale. In caso di *leasing*, indicare la periodicità dei canoni.

(14) Indicare i servizi accessori che il consumatore è obbligato ad acquistare al fine di ottenere il credito alle condizioni offerte e, se del caso, precisare che i servizi accessori possono essere acquistati da un fornitore diverso dal finanziatore.

(15) Indicare le modalità dell'esercizio del recesso dai servizi accessori e i relativi effetti per il cliente.

(16) Indicare i rischi contro i quali è prevista la copertura assicurativa facoltativa dell'immobile.

(17) È possibile fare rinvio alla disciplina fiscale vigente.

(18) Indicare il tempo massimo (in giorni) che intercorre tra la presentazione della documentazione e la stipula del contratto.

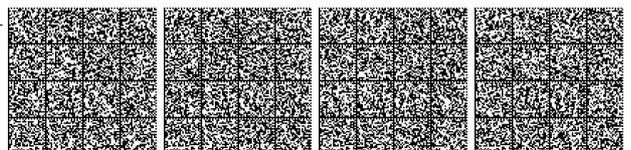
(19) Indicare il tempo massimo (in giorni) che intercorre tra la stipula e l'effettiva messa a disposizione della somma.

(20) Inserire la sezione solo nel caso di prestazione di servizi di consulenza.

(21) Se non coincidono con il finanziatore o con l'intermediario del credito indicati nella sezione "Informazioni sul finanziatore e sull'intermediario del credito", indicare nome e cognome o denominazione dell'intermediario del credito e, se del caso, del collaboratore di cui si avvale; numero di iscrizione nell'elenco in cui l'intermediario del credito è eventualmente iscritto; indirizzo dell'intermediario del credito e del soggetto che entra in contatto con il cliente.

(22) Indicare se la raccomandazione prende in considerazione solo la gamma dei prodotti offerti dal finanziatore o una più ampia gamma di prodotti reperibili sul mercato, in modo che il consumatore possa comprendere su che base la raccomandazione è effettuata.

(23) Se l'importo dovuto dal cliente per la consulenza non può essere accertato al momento in cui le informazioni generali sono fornite, indicare il metodo utilizzato per il calcolo del compenso.

(24) Riportare solo nel caso in cui la valutazione del merito di credito preveda la consultazione di banche dati.

(25) Questa avvertenza va omessa in caso di *leasing* abitativo.

(26) Se il contratto prevede il pagamento dei soli interessi, riportare un avvertimento chiaro e conciso che il rispetto delle condizioni contrattuali non garantisce il rimborso dell'importo totale del credito, in base al contratto stesso.

(27) Indicare nella legenda solo le voci effettivamente richiamate nel foglio contenente le Informazioni Generali. Se il foglio contiene altri termini non immediatamente comprensibili, questi devono essere spiegati nella legenda.

ALLEGATO *4A*

PROTOTIPO DI FOGLIO INFORMATIVO DEL CONTO CORRENTE OFFERTO A CONSUMATORI

Conto corrente
NOME DEL CONTO

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca XXXXX ([1])
Via XXXXXXXX - cap - città
Tel.: XXXXXXX – Fax: XXXXXX
[email / sito internet]
n° iscrizione albo / elenco della Banca d'Italia
[Nel caso di offerta fuori sede] nome, indirizzo, telefono, email del soggetto che entra in contatto con il cliente
[Nel caso di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, questa sezione contiene tutte le informazioni previste dall'articolo 67-*quinquies* del Codice del consumo.]

CHE COS'È IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile).
Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. [Per questa ragione la banca aderisce al sistema di garanzia [nome], che assicura a ciascun correntista una copertura fino a 103.291,38 euro.]
Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per i consumatori che effettuano poche operazioni potrebbe essere indicato il conto di base; chieda o si procuri il relativo foglio informativo (1-bis).

Per saperne di più:
La **Guida pratica al conto corrent**e, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it [, sul sito della banca www.bancaxxx.it] [e presso tutte le filiali della banca].

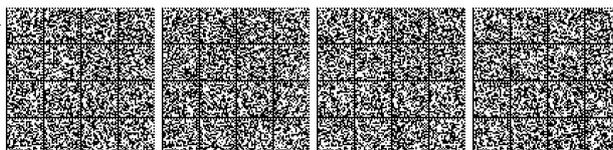
PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL CONTO CORRENTE "[inserire il nome del conto]"

Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

PROFILO	SPORTELLO	ONLINE

Oltre a questi costi vanno considerati [l'imposta di bollo di xxx obbligatoria per legge,] gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a xxx profili di operatività, meramente indicativi – stabiliti dalla Banca d'Italia - di conti correnti privi di fido.
Per saperne di più: www.bancaditalia.it (collocazione nel sito).

QUANTO PUÒ COSTARE IL FIDO (1.ter)

IPOTESI		

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un consumatore medio titolare di un conto corrente.

Questo vuol dire che il prospetto **non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti** in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche" e consultare i fogli informativi dei servizi accessori al conto**, messi a disposizione dalla banca**.**

E' sempre consigliabile verificare periodicamente se il conto corrente acquistato è ancora il più adatto alle proprie esigenze. Per questo è utile **esaminare con attenzione l'elenco delle spese sostenute nell'anno**, riportato nell'estratto conto, e confrontarlo con i costi orientativi per i clienti tipo indicati dalla banca nello stesso estratto conto.

		VOCI DI COSTO	
		Spese per l'apertura del conto	
SPESE FISSE	Gestione Liquidità	Canone annuo	
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo	
		Spese annue per conteggio interessi e competenze	
	Servizi di pagamento	Canone annuo carta di debito nazionale (2)	
		Canone annuo carta di debito internazionale (2)	
		Canone annuo carta di credito	
		Canone annuo carta multifunzione	
	Home Banking	Canone annuo per internet banking e phone banking	
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone (si aggiunge al costo dell'operazione) (3)	
		Invio estratto conto (3)	
	Servizi di pagamento	Prelievo sportello automatico presso la stessa banca in Italia	
		Prelievo sportello automatico presso altra banca in Italia	
		Bonifico verso Italia e UE con addebito in c/c (3)	
		Domiciliazione utenze	

aggiornato al…

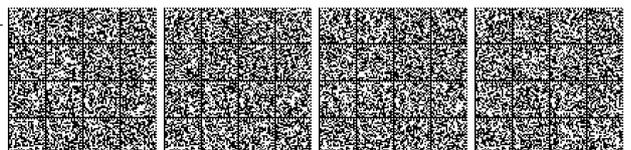
<table>
<tr><th></th><th></th><th>VOCI DI COSTO</th><th></th></tr>
<tr><td>INTERESSI SOMME DEPOSITATE</td><td>Interessi creditori</td><td>Tasso creditore annuo nominale</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="9">FIDI E SCONFINAMENTI</td><td rowspan="3">Fidi</td><td>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (3-bis)</td><td rowspan="9"></td></tr>
<tr><td>Commissione onnicomprensiva (3-bis)</td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Sconfina-menti extra-fido</td><td>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (3-bis)</td></tr>
<tr><td>Commissione di istruttoria veloce (3-bis)</td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">Sconfinamenti in assenza di fido</td><td>Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate</td></tr>
<tr><td>Commissione di istruttoria veloce</td></tr>
<tr><td></td></tr>
<tr><td>DISPONIBILITÀ SOMME VERSATE</td><td colspan="2">Contanti/ assegni circolari stessa banca
Assegni bancari stessa filiale
Assegni bancari altra filiale
Assegni circolari altri istituti/vaglia Banca d’Italia
Assegni bancari altri istituti
Vaglia e assegni postali</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Area libera in cui la banca può riportare un massimo di 3 ulteriori voci, scelte in base a un criterio di significatività in relazione a: utilizzo da parte dello specifico target di clientela a cui il prodotto è destinato; totale delle commissioni percepite dalla banca; costi complessivi del prodotto per i clienti che lo hanno già sottoscritto.</td><td></td></tr>
</table>

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall’art. 2 della legge sull’usura (l. n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale [e sul sito internet della banca (www…..it)].

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

OPERATIVITÀ CORRENTE E GESTIONE DELLA LIQUIDITÀ

Spese tenuta conto

aggiornato al…

- ….. Euro …

Remunerazione delle giacenze
- ….

Causali che danno origine a scritturazione contabile cui corrisponde un onere economico
- ….

Altro

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto
Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale
n° giorni

Reclami
I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (indirizzo……), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it.*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca
- … *[altre forme di tutela cui aderisce l'intermediario]*

LEGENDA (4)

Canone annuo	Spese fisse per la gestione del conto.
Commissione di istruttoria veloce	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
Commissione onnicomprensiva	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente,
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Fido o affidamento	Somma che la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente oltre il saldo disponibile.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido	Somma che la banca ha accettato di pagare quando il cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile.
Spesa per singola operazione non compresa nel canone	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
Spese annue per conteggio interessi e competenze	Spese per il conteggio periodico degli interessi, creditori e debitori, e per il calcolo delle competenze.
Spese per invio estratto conto	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto.
Tasso creditore annuo	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme

aggiornato al…

nominale	depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali.
Tasso debitore annuo nominale	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Valute sui prelievi	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.
Valute sui versamenti	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi.

Note di redazione

(1) Nel presente documento Poste Italiane sostituisce, per l'attività di bancoposta, la voce "banca" con "Poste Italiane s.p.a."

(1-bis) Dizione da riportare solo se è valorizzato l'ISC per i profili di utilizzo "giovani", "famiglie con operatività bassa" o "pensionati con operatività bassa".

(1-ter) Se la banca si avvale della facoltà di fornire le informazioni sull'apertura di credito con un documento separato, secondo quanto stabilito dalla sezione VII, in questa cornice è sufficiente riportare la dicitura:

"Per sapere quanto può costare il fido è necessario leggere il documento *Informazioni europee di base sul credito ai consumatori* [*oppure:* il documento informativo relativo all'apertura di credito].
È possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi sul sito [sito della banca]."

(2) Ogni menzione della carta di debito deve essere accompagnata dal nome del circuito.

(3) Indicare le modalità di esecuzione (sportello e/o online) e i rispettivi costi.

(3-bis) Se la banca si avvale della facoltà di fornire le informazioni sull'apertura di credito con un documento separato, secondo quanto stabilito dalla sezione VII, il campo relativo a questa voce può essere valorizzato facendo riferimento a tale documento.

(4) Se, nelle parti libere del foglio informativo, la banca aggiunge voci che contengono termini non immediatamente comprensibili, è tenuta a spiegarli nella legenda.

aggiornato al…

ALLEGATO *4C*

INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

Indicazioni per la compilazione

(riquadro da eliminare nella copia da consegnare al consumatore)

Quando c'è l'espressione "se applicabile", il finanziatore deve:

- compilare la casella di destra se le informazioni sono pertinenti al prodotto creditizio
- cancellare le informazioni corrispondenti o l'intera riga se le informazioni non sono pertinenti.

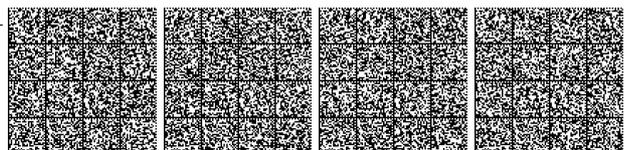
Le indicazioni fra parentesi quadre nella colonna di destra forniscono chiarimenti al finanziatore e devono essere sostituite con le informazioni previste.

Le informazioni contrassegnate dall'asterisco * sono facoltative per il finanziatore.

1. Identità e contatti del finanziatore/ intermediario del credito

Finanziatore Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Denominazione] [Indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia]
(se applicabile) Intermediario del credito Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Nome o denominazione]

2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di contratto di credito	
Importo totale del credito *Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.*	
Condizioni di prelievo *Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito.*	
Durata del contratto di credito	
Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rate da pagare: [importo, numero e periodicità delle rate] Il consumatore pagherà gli interessi e/o le spese nel seguente ordine: … [indicare, in ordine temporale dalla prima all'ultima, quali sono le voci che saranno man mano scomputate con il pagamento delle rate]
Importo totale dovuto dal consumatore *Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito.*	[Somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito]
(se applicabile) *In caso di credito finalizzato alla vendita di un bene o alla prestazione di un servizio specifico.*	Credito finalizzato alla vendita di un bene o alla prestazione di un servizio specifico

Indicazione del bene o del servizio Prezzo in contanti	
(se applicabile) Garanzie richieste *Garanzie che il consumatore deve prestare per ottenere il credito.*	[Tipi di garanzia]
(se applicabile) I pagamenti effettuati dal consumatore non comportano l'ammortamento immediato del capitale.	

3. Costi del credito

Tasso di interesse o (se applicabile) tassi di interesse diversi che si applicano al contratto di credito	[- fisso o variabile % (con l'indice o il tasso di riferimento applicabile al tasso di interesse iniziale) - periodi di applicazione dei tassi diversi]
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) *Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito.* *Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.*	[%] [esempio rappresentativo con tutte le ipotesi utilizzate per il calcolo del tasso]
Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere: ▪ un'assicurazione che garantisca il credito e/o ▪ un altro contratto per un servizio accessorio *Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel*	[sì/no; se sì, precisare il tipo di assicurazione] [sì/no; se sì, precisare il tipo di servizio accessorio]

TAEG.	

3.1 Costi connessi

(se applicabile) Spese di gestione del conto sul quale registrare i rimborsi e i prelievi, se aprire il conto è obbligatorio per contratto	
(se applicabile) Costi per utilizzare uno specifico strumento di pagamento (ad esempio una carta di credito)	
(se applicabile) Eventuali altri costi derivanti dal contratto di credito	
(se applicabile) Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al contratto di credito possono essere modificati	
(se applicabile) Spese notarili	
Costi in caso di ritardo nel pagamento *Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il consumatore (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro.*	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al consumatore interessi di mora al tasso del… Il tasso degli interessi di mora può essere modificato in presenza delle seguenti condizioni: … (se applicabile) In caso di mancato pagamento, saranno applicate al consumatore le seguenti penali: …

4. Altri importanti aspetti legali

Diritto di recesso	[sì/no]

Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.	
Rimborso anticipato *Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.* (se applicabile) *Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di rimborso anticipato.*	[Modalità di calcolo dell'indennizzo in conformità all'articolo 125-*sexies* del Testo Unico Bancario]
Consultazione di una banca dati *Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione.* *Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.*	
Diritto a ricevere una copia del contratto *Il consumatore ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del contratto di credito idonea per la stipula.* *Il consumatore non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il contratto.*	
(se applicabile) Periodo di validità dell'offerta	Informazione valida dal ... al ...

(se applicabile)

5. Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza di servizi finanziari

a) Finanziatore	
(se applicabile) Rappresentante del finanziatore in Italia Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Nome o denominazione]
(se applicabile) Iscrizione	[Albo in cui il finanziatore è iscritto e numero di iscrizione]
Autorità di controllo	
b) Contratto di credito	
(se applicabile) Esercizio del diritto di recesso	[Istruzioni per esercitare il diritto di recesso, indicando anche i tempi per l'esercizio del diritto, l'indirizzo cui inviare la comunicazione del recesso, le conseguenze che derivano dal mancato esercizio del diritto di recesso]
(se applicabile) Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale.	
(se applicabile)	

Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente.	[Indicare le clausole contrattuali pertinenti]
(se applicabile) Lingua	Le informazioni sul contratto saranno comunicate in [indicare la lingua]. Con l'accordo del consumatore, il finanziatore intende comunicare in [indicare la lingua o le lingue] nel corso del rapporto contrattuale.
c) Reclami e ricorsi	
Strumenti di tutela stragiudiziale e modalità per accedervi.	[Indicare che il consumatore può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e precisare come accedervi. Indicare se il consumatore può ricorrere ad altri strumenti di tutela stragiudiziale, precisando quali sono e come accedervi.]

ALLEGATO *4D*

INFORMAZIONI EUROPEE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

per aperture di credito in conto corrente e dilazioni di pagamento

Indicazioni per la compilazione

(riquadro da eliminare nella copia da consegnare al consumatore)

Quando c'è l'espressione "se applicabile", il finanziatore deve:

- compilare la casella di destra se le informazioni sono pertinenti al prodotto creditizio
- cancellare le informazioni corrispondenti o l'intera riga se le informazioni non sono pertinenti.

Le indicazioni fra parentesi quadre nella colonna di destra forniscono chiarimenti al finanziatore e devono essere sostituite con le informazioni previste.

Le informazioni contrassegnate dall'asterisco * sono facoltative per il finanziatore.

1. Identità e contatti del finanziatore / intermediario del credito

Finanziatore Indirizzo Telefono* Email* Fax* Sito web*	[Denominazione] [Indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia]
(se applicabile) Intermediario del credito Indirizzo Telefono* Email*	[Nome o denominazione]

Fax* Sito web*	

2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di contratto di credito	
Importo totale del credito *Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.*	
Durata del contratto di credito	
(se applicabile) Al consumatore può essere chiesto in qualsiasi momento di rimborsare l'importo totale del credito.	

3. Costi del credito

Tasso di interesse o (se applicabile), tassi di interesse diversi che si applicano al contratto di credito	[Fisso o variabile % (con l'indice o il tasso di riferimento applicabile al tasso di interesse iniziale)]
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) *Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito.* *Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.*	[%] [Esemplificazione rappresentativa con tutte le ipotesi utilizzate per il calcolo del tasso]
Costi	[Costi addebitati dal momento della

(se applicabile) Condizioni in presenza delle quali i costi possono essere modificati	conclusione del contratto di credito]
Costi in caso di ritardo nel pagamento	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al consumatore interessi di mora al tasso del… Il tasso degli interessi di mora può essere modificato in presenza delle seguenti condizioni: … (se applicabile) In caso di mancato pagamento, saranno applicate al consumatore le seguenti penali: …

4. Altri importanti aspetti legali

Diritto di recesso dal contratto di credito	[Condizioni e procedura per l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'articolo 125-*quater* del Testo Unico Bancario, da altre norme di legge o dal contratto]
Consultazione di una banca dati *Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione.* *Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.*	
(se applicabile) Periodo di validità dell'offerta	Informazione valida dal ... al ....

(se applicabile)

5. Informazioni supplementari in caso di dilazioni di pagamento

Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rate da pagare: [Esempio di tabella di ammortamento che indichi importo, numero e periodicità delle rate]
Importo totale dovuto dal consumatore	
Rimborso anticipato *Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte.* (se applicabile) *Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di rimborso anticipato.*	[Modalità di calcolo dell'indennizzo in conformità all'articolo 125-*sexies* del Testo Unico Bancario]

(se applicabile)

6. Informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza di servizi finanziari

a) Finanziatore	
(se applicabile) Rappresentante del finanziatore in Italia Indirizzo Telefono* Email* Fax*	[Nome o denominazione]

Sito web*	
(se applicabile) Iscrizione	 [Albo cui il finanziatore è iscritto e numero di iscrizione]
Autorità di controllo	
b) Contratto di credito	
Diritto di recesso *Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del contratto.* (se applicabile) Esercizio del diritto di recesso	[sì/no] [Istruzioni per esercitare il diritto di recesso, indicando anche i tempi per l'esercizio del diritto, l'indirizzo cui inviare la comunicazione del recesso, le conseguenze che derivano dal mancato esercizio del diritto di recesso]
(se applicabile) Legge applicabile alle relazioni con il consumatore nella fase precontrattuale	
(se applicabile) Legge applicabile al contratto di credito e/o foro competente	 [Indicare le clausole contrattuali pertinenti]
(se applicabile) Lingua	 Le informazioni sul contratto saranno comunicate in [indicare la lingua]. Con l'accordo del consumatore, il finanziatore intende comunicare in [indicare la lingua o le lingue] nel corso del rapporto contrattuale.

c) Reclami e ricorsi	
Strumenti di tutela stragiudiziale e modalità per accedervi.	[Indicare che il consumatore può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e precisare come accedervi. Indicare se il consumatore può ricorrere ad altri strumenti di tutela stragiudiziale, precisando quali sono e come accedervi.]

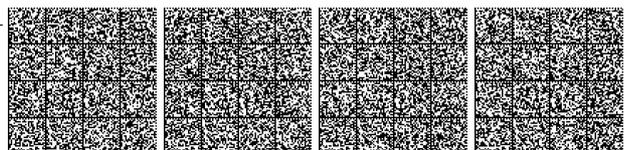
ALLEGATO *4E*

PROSPETTO INFORMATIVO EUROPEO STANDARDIZZATO (PIES)

Indicazioni generali per la compilazione *(riquadro da eliminare nella copia da consegnare al consumatore)*
Il testo contenuto in questo modello è riprodotto nel PIES. Le indicazioni tra parentesi quadre sono sostituite con le informazioni pertinenti. Le istruzioni per la compilazione del PIES da parte del finanziatore o, se del caso, dell'intermediario del credito sono contenute nella parte B. Quando ricorrono i termini «se applicabile», il finanziatore fornisce le informazioni richieste qualora pertinenti al contratto di credito. Se le informazioni non sono pertinenti al contratto di credito, il finanziatore cancella le informazioni corrispondenti o l'intera sezione, nei casi in cui essa non è applicabile. Se è cancellata l'intera sezione, la numerazione delle sezioni del prospetto PIES è adattata di conseguenza. Le informazioni contrassegnate dall'asterisco * sono facoltative per il finanziatore. Le informazioni che seguono sono fornite in un documento unico. Il carattere tipografico utilizzato è chiaramente leggibile. Le informazioni che si desidera evidenziare compaiono in grassetto, in ombreggiato o in caratteri tipografici più grandi. Tutte le avvertenze sui rischi applicabili sono messe in evidenza.

PARTE A

Modello PIES

(Testo introduttivo)
Il presente documento è stato redatto per [*nome del consumatore*] in data [*giorno di consegna*]. Il presente documento è stato redatto in base alle informazioni da Lei fornite finora e alle condizioni attuali del mercato finanziario. Le informazioni di seguito fornite sono valide fino al [*data di scadenza*], **(*se applicabile*)** ad eccezione di quelle relative al tasso di interesse e agli altri costi. Dopo tale data le informazioni potrebbero variare in linea con le condizioni di mercato. **(*se applicabile*)** Il presente documento non implica alcun obbligo da parte del [*nome del finanziatore*] di concedere il credito.
1. Finanziatore
[*denominazione*] [*indirizzo della sede amministrativa o della succursale con sede in Italia*] [*telefono*] [*Email*]* [*Fax*] * [*Sito web*]* [*persona / ufficio da contattare*]*

(*se applicabile, informazioni relative all'eventuale fornitura di servizi di consulenza:*) [(Avendo valutato le Sue esigenze e la Sua situazione, raccomandiamo la scelta di questo contratto di credito./Non Le raccomandiamo un contratto di credito in particolare. Tuttavia, in funzione delle risposte da Lei fornite ad alcune domande, Le forniamo informazioni su questo contratto di credito affinché possa fare una scelta consapevole.)]

2. Intermediario del credito (se applicabile)

[*nome o denominazione*]

[*indirizzo*]

[*telefono*]

[*email*]*

[*fax*]*

[*sito web*]*

[*persona / ufficio da contattare*]*

(*se applicabile* [*informazioni relative all'eventuale fornitura di servizi di consulenza*]) [(Avendo valutato le Sue esigenze e la Sua situazione, raccomandiamo la scelta di questo contratto di credito di credito./Non Le raccomandiamo un contratto di credito in particolare. Tuttavia, in funzione delle risposte da Lei fornite ad alcune domande, Le forniamo informazioni su questo contratto di credito affinché possa fare una scelta consapevole.)]

[*Remunerazione*]

3. Caratteristiche principali del contratto di credito

Importo e valuta del contratto di credito da concedere: [*importo*][*valuta*]

(*se applicabile*) Il contratto di credito non è denominato in [*valuta nazionale del consumatore*].

(*se applicabile*) L'ammontare del contratto di credito denominato in [*valuta nazionale del consumatore*] potrebbe cambiare.

(*se applicabile*) Ad esempio, se [*valuta nazionale del consumatore*] si svalutasse del 20 % rispetto a [*valuta del credito*], l'ammontare del contratto di credito aumenterebbe di [*inserire importo nella valuta nazionale del consumatore*]. L'importo potrebbe tuttavia essere superiore se il valore di [*valuta nazionale del consumatore*] scendesse più del 20 %.

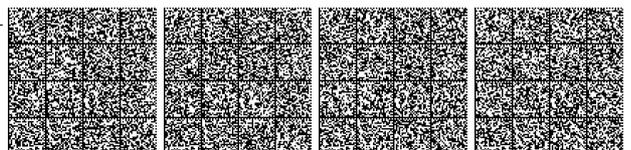
(*se applicabile*) L'ammontare massimo del contratto di credito sarà [*inserire importo nella valuta nazionale del consumatore*]. Se l'importo del credito raggiunge [*inserire importo nella valuta nazionale del consumatore*] riceverà un'avvertenza. Le sarà possibile [*inserire il diritto di convertire il contratto di credito in* [*valuta pertinente*] *e le condizioni*].

Durata del contratto di credito: [*durata*]

[*tipo di contratto di credito*]

[*tipo di tasso di interesse applicabile*]

Importo totale dovuto :
Ciò vuol dire che Lei rimborserà [*importo*] per ogni [*unità della valuta*] preso in prestito.

(*se applicabile*) [*Il contratto di credito in oggetto/Parte del contratto di credito in oggetto*] prevede il pagamento dei soli interessi. Al termine della durata del contratto dovranno ancora essere rimborsati/e [*inserire l'importo del credito dovuto a titolo di quota capitale*].

(*se applicabile*) Valore stimato del bene immobile ai fini della predisposizione del presente prospetto informativo: [*inserire importo*]
(*se applicabile*) Importo massimo possibile del credito in relazione al valore dell'immobile [*inserire percentuale*] o valore minimo dell'immobile per ottenere il credito dell'importo indicato [*inserire importo*]

(*se applicabile*) [*Garanzia*]

4. Tasso d'interesse e altri costi

Il tasso annuo effettivo globale (TAEG) rappresenta il costo totale del contratto di credito espresso in percentuale annua. Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.

Il TAEG applicabile a questo contratto di credito è [*TAEG*].

Comprende:

Tasso di interesse [*valore in percentuale o, se applicabile, indicazione del tasso di riferimento e dello* spread *a favore del finanziatore espresso in valore percentuale*]

[*altre componenti del TAEG*]

Spese *una tantum*

(*se applicabile*) Per iscrivere l'ipoteca dovrà sostenere alcune spese. [*Inserire, se noto, l'importo delle spese ovvero una base di calcolo.*]

Spese periodiche

(*se applicabile*) Questo TAEG è calcolato sulla base di alcune ipotesi relative al tasso di interesse, e quindi l'effettivo TAEG potrebbe risultare diverso da quello indicato.

(*se applicabile*) Poiché il tasso di interesse [*di parte*] del contratto di credito è variabile, l'effettivo TAEG potrà risultare diverso da quello qui indicato qualora il tasso di interesse del contratto cambi. Ad esempio, se il tasso di interesse aumenta a [*scenario descritto nella parte B*], il TAEG potrebbe aumentare a [*inserire un TAEG esemplificativo corrispondente allo scenario*].

(*se applicabile*) Questo TAEG è calcolato nell'ipotesi che per tutta la durata del contratto il tasso di interesse si mantenga al livello pattuito per il periodo iniziale.

(*se applicabile*) I seguenti costi non sono noti al finanziatore e pertanto non sono inclusi nel TAEG: [*Costi*]

(*se applicabile*) Per iscrivere l'ipoteca dovrà sostenere alcune spese.

Si accerti di essere a conoscenza di tutti gli ulteriori oneri e imposte associati al contratto di credito.

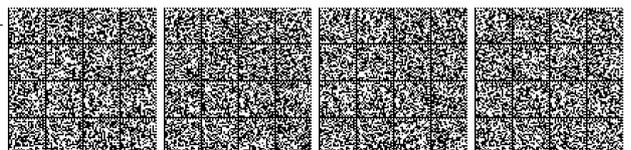
5. Frequenza e numero delle rate (*se applicabile*)

Frequenza delle rate: [*frequenza*]

Numero delle rate: [*numero*]

6. Importo di ciascuna rata (*se applicabile*)

[importo] [*valuta*]

Nei prossimi anni il Suo reddito potrebbe variare. La preghiamo di considerare se potrà ancora far fronte alle rate di ammortamento [*frequenza delle rate*] se il Suo reddito diminuisce.

(***se applicabile***) Poiché [*il Suo contratto di credito/parte del Suo contratto di credito*] prevede rate per il pagamento dei soli interessi, dovrà pagare separatamente [*inserire l'importo del credito dovuto a titolo di quota capitale*] da rimborsare al termine della durata del contratto. Si ricordi di aggiungere all'importo della rata qui indicato eventuali altri pagamenti che dovrà effettuare.

(***se applicabile***) Il tasso di interesse su [*parte di*] questo contratto di credito può variare. Ciò significa che l'importo delle rate potrebbe aumentare o diminuire. Ad esempio, se il tasso di interesse aumenta a [*scenario descritto nella parte B*] i pagamenti potrebbero aumentare a [*inserire l'importo della rata corrispondente allo scenario*].

(***se applicabile***) L'ammontare che dovrà versare in [*valuta nazionale del consumatore*] ogni [*frequenza della rata*] potrebbe cambiare. I pagamenti potrebbero aumentare a [*inserire importo massimo nella valuta nazionale del consumatore*] ogni [*inserire periodo*]. Ad esempio se [*valuta nazionale del consumatore*] si svaluta del 20 % rispetto a [*valuta del credito*] Lei dovrà pagare un importo aggiuntivo [*inserire importo nella valuta nazionale del consumatore*] ogni [*inserire periodo*]. Le rate da rimborsare potrebbero essere anche superiori a quanto qui indicato.

(***se applicabile***) Il tasso di cambio utilizzato per convertire il Suo rimborso da [*valuta del credito*] a [*valuta nazionale del consumatore*] sarà quello pubblicato da [*nome dell'ente che pubblica il tasso di cambio*] il [*data*], o sarà calcolato il [*data*] utilizzando [*inserire l'indice di riferimento o il metodo di calcolo*].

(***se applicabile***) [*Informazioni su prodotti di risparmio connessi contratti di credito che prevedono il rimborso differito degli interessi*]

7. Tabella di ammortamento esemplificativa (*se applicabile*)

Questa tabella illustra l'importo delle rate da corrispondere ogni [*frequenza*].

Le rate (colonna [*n. della colonna*]) rappresentano la somma degli interessi da versare (colonna [*n. della colonna*]), eventualmente del capitale rimborsato (colonna [*n. della colonna*]) e, se applicabile, altre spese (colonna [*n. della colonna*]). ***(se applicabile)*** Le spese nella colonna [*n. della colonna relativa alle altre spese*] sono inerenti a [*elenco delle spese*]. Il capitale residuo (colonna [*numero della colonna*]) è l'importo che rimane da rimborsare dopo il pagamento di ciascuna rata.

[*tabella*]

8. Obblighi supplementari

Per beneficiare delle condizioni descritte in questo documento, il consumatore deve: [*obblighi*]

(***se applicabile***) Si richiama l'attenzione sul fatto che le condizioni illustrate in questo documento (compreso il tasso di interesse) potrebbero cambiare in caso di inadempimento di questi obblighi.

(***se applicabile***) Attiriamo la Sua attenzione sulle conseguenze che potrebbero derivare in caso di successivo recesso dai contratti relativi ai servizi accessori al contratto di credito:

[*Conseguenze*]

9. Estinzione anticipata

È possibile estinguere anticipatamente il contratto di credito in forma totale o parziale (***se applicabile***) [senza penali o altri oneri].

(***se applicabile***) [*condizioni*]

(***se applicabile***) Penale per l'estinzione: [*inserire importo o, se applicabile, metodo di calcolo*]

(***se applicabile***) Nel caso in cui Lei scegliesse di estinguere anticipatamente il contratto, La

preghiamo di contattarci per determinare l'esatto ammontare della penale.

10. Opzioni flessibili

(se applicabile) [*Informazioni su portabilità/surrogazione*] Avrà la possibilità di trasferire il contratto di credito ad un altro *finanziatore*[*o la garanzia su un altro bene immobile*]. [*Inserire condizioni*]

(*se applicabile*) Opzioni supplementari: [*inserire spiegazione delle opzioni supplementari elencate nella parte B e, in via facoltativa, ogni altra opzione offerta dal finanziatore con il contratto di credito e non menzionata nelle sezioni precedenti*].

11. Altri diritti del consumatore

Lei dispone di [*durata del periodo di riflessione*] dopo [*inizio del periodo di riflessione*] per riflettere prima di impegnarsi a sottoscrivere questo contratto di credito. Una volta ricevuto il testo del contratto di credito dal finanziatore, ha il diritto di sottoscriverlo alle condizioni qui indicate per [*durata del periodo di riflessione*].

12. Reclami

Per eventuali reclami si potrà rivolgere a [*inserire il contatto e fonte di informazione interni sulla procedura*]. Tempo massimo per il trattamento del reclamo [*periodo*]

Se non è soddisfatto dell'esito del reclamo [*indicare che il consumatore può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e precisare come accedervi. Indicare se il consumatore può ricorrere ad altri strumenti di tutela stragiudiziale precisando quali sono e come accedervi*] .

13. Inosservanza degli obblighi previsti dal contratto di credito: conseguenze per il debitore

[*tipo di inosservanza*]

[*conseguenze finanziarie e/o legali*]

Se dovesse incontrare difficoltà nell'effettuare i pagamenti [*frequenza*], La invitiamo a mettersi in contatto con noi al più presto per vagliare possibili soluzioni.

(*se applicabile*) In casi estremi, Lei potrebbe perdere la Sua abitazione se non paga regolarmente le rate.

14. Informazioni supplementari

(*se applicabile*) [*Individuazione della legge applicabile al contratto di credito*].

(*se la lingua che il finanziatore intende usare è diversa da quella del PIES*) Le informazioni e le condizioni contrattuali saranno comunicate in [*precisare la lingua*]. Con il Suo accordo, intendiamo comunicare in [*precisare la lingua o le lingue*] per tutta la durata del contratto di credito.

[*Inserire la dichiarazione attestante il diritto di ricevere una bozza del contratto di credito o, se applicabile, di ricevere un'offerta in tal senso*]

15. Autorità di vigilanza

Il finanziatore è soggetto alla vigilanza di [*inserire indirizzo/indirizzi web della Banca d'Italia*]

(*se applicabile*) L' intermediario del credito è soggetto alla vigilanza di [*Nome, indirizzo web dell'autorità di vigilanza*].

PARTE B

Istruzioni per la compilazione del PIES

Il PIES è compilato sulla base delle seguenti istruzioni.

Sezione «Testo introduttivo»

1) La data di scadenza della validità è adeguatamente messa in evidenza. Con l'espressione «data di scadenza della validità» si indica il periodo di tempo in cui le informazioni contenute nel PIES (ad esempio, il tasso d'interesse) rimarranno invariate e si applicheranno al contratto, se concluso entro tale periodo di tempo. La data di scadenza della validità non si applica al tasso d'interesse e agli altri costi del credito se essi possono variare in relazione ai risultati della vendita di obbligazioni sottostanti e, pertanto, quelli finali potrebbero differire da quelli riportati nel PIES; in questo caso è inserita l'indicazione: «a parte il tasso di interesse e altri costi».

Sezione «1. Finanziatore»

1) La denominazione, l'indirizzo e il recapito telefonico del finanziatore costituiscono le informazioni di contatto che il consumatore può utilizzare per la futura corrispondenza con il finanziatore.

2) Le informazioni sull'email, il fax, il sito web e la persona/punto di contatto sono facoltative.

3) Secondo quanto previsto dall'articolo 67-*quater* del Codice del consumo, in caso di offerta a distanza del contratto di credito il finanziatore indica, se del caso, il nome e l'indirizzo del suo rappresentante nello Stato membro di residenza del consumatore; l'indicazione del recapito telefonico, dell'email e del sito web del rappresentante è facoltativa.

4) Se la sezione 2 non è applicabile, il finanziatore comunica al consumatore se sono forniti servizi di consulenza e a quali condizioni, utilizzando la formulazione di cui alla parte A.

Sezione «2. Intermediario del credito» ***(se applicabile)***

Se le informazioni sul contratto di credito sono fornite al consumatore dall'intermediario del credito, quest'ultimo comunica tra l'altro:

1) la denominazione, l'indirizzo e il recapito telefonico, precisando che essi costituiscono le informazioni di contatto che il consumatore può utilizzare per la futura corrispondenza con l'intermediario del credito.

2) Le informazioni sull'email, il fax, il sito web e la persona/punto di contatto sono facoltative.

3) se sono forniti servizi di consulenza e a quali condizioni, utilizzando la formulazione di cui alla parte A.

4) le modalità della propria remunerazione precisando, se del caso, l'importo della commissione corrisposta dal finanziatore; se il soggetto che corrisponde la commissione è diverso dal finanziatore previsto dalla sezione 1, ne è indicata la denominazione.

Sezione «3. Caratteristiche principali del contratto di credito»

1) La presente sezione illustra le principali caratteristiche del contratto di credito, compresi l'ammontare e la valuta del credito e i potenziali rischi connessi al tasso d'interesse (tra cui quelli menzionati al punto 8) e al piano di ammortamento.

2) Se la valuta in cui è denominato il credito è diversa dalla valuta nazionale del consumatore (quale definita dall'articolo 120-*quaterdecies*, comma 1, lettere a) e b), del T.U.), il finanziatore indica al consumatore: *i*) il diritto di convertire la valuta del contratto e le relative condizioni (inclusi i criteri di determinazione dell'eventuale compenso onnicomprensivo previsto a carico del consumatore); *ii*) il fatto che riceverà un avviso in caso di variazione del tasso di cambio di oltre il 20%. Se il contratto di credito prevede una clausola volta a limitare il rischio di cambio, il finanziatore indica l'importo massimo che il consumatore può essere tenuto a pagare; se il contratto di credito non prevede clausole volte a limitare il rischio di cambio per il consumatore in caso di variazione del tasso di cambio entro il 20%, il finanziatore indica un esempio illustrativo dell'effetto che una svalutazione del 20% della valuta nazionale del consumatore rispetto alla valuta del credito avrebbe sul costo totale del credito.

3) La durata del contratto di credito è espressa in anni o in mesi (a seconda di quale delle due opzioni sia più adeguata). Se la durata del contratto è soggetta a variazioni nel corso del rapporto, il finanziatore spiega le circostanze e le condizioni in cui ciò può avvenire. Il finanziatore indica espressamente se il contratto di credito è a durata indeterminata.

4) Il tipo di contratto di credito è indicato in modo chiaro (ad esempio, credito garantito da ipoteca, credito finalizzato all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su un terreno o su un immobile, ecc.). La descrizione del tipo di credito indica chiaramente le modalità di rimborso del capitale e degli interessi (cioè il piano di ammortamento), precisando se il contratto prevede il rimborso periodico del solo capitale, dei soli interessi o di entrambi.

5) Se per il credito o per parte di esso è previsto il rimborso periodico dei soli interessi, alla fine della presente sezione è inserita in modo ben visibile una dichiarazione in tal senso, con la formulazione contenuta nella parte A.

6) In questa sezione è indicato se il tasso d'interesse è fisso o variabile e, se applicabile, sono precisati i periodi durante i quali il tasso rimane fisso; sono inoltre specificate la frequenza delle successive revisioni del tasso d'interesse e l'esistenza di eventuali limiti (massimi o minimi) alla sua variabilità.

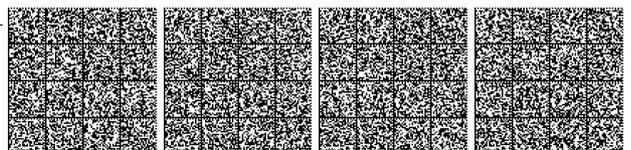
La formula utilizzata per modificare il tasso d'interesse e le sue componenti (ad esempio, il tasso di riferimento, il differenziale del tasso) è illustrata al consumatore. Il finanziatore indica (ad esempio, mediante un indirizzo web) dove possono essere reperite ulteriori informazioni relative agli indici o ai tassi usati nella formula, (ad esempio, Euribor o tasso di riferimento di una banca centrale).

7) Se è previsto che il tipo di tasso di interesse applicabile vari in relazione a specifiche circostanze, sono fornite informazioni in merito a tutte le tipologie di tasso applicabili.

8) L'«importo totale dovuto dal consumatore » corrisponde all'importo totale che il consumatore deve pagare. È indicato come la somma dell'importo del credito e del costo totale del credito per il consumatore. Se il tasso d'interesse non è fisso per tutta la durata del contratto, è precisato che l'importo è indicativo e può variare, in particolare in relazione alla variazione del tasso d'interesse.

9) Se del caso, il finanziatore richiama l'attenzione del consumatore sul fatto che il credito è garantito da un'ipoteca sul diritto di proprietà o su un altro diritto reale avente ad oggetto il bene immobile. Se il credito è garantito da un'ipoteca, il finanziatore indica il valore presunto del bene immobile preso in considerazione per la predisposizione del PIES.

10) Il finanziatore indica, se applicabile:

a) l'«importo massimo disponibile del credito in relazione al valore dell'immobile», specificando il rapporto tra credito concesso e valore dell'immobile. Questo rapporto è accompagnato da un esempio in termini assoluti dell'importo massimo che può essere concesso per un determinato valore dell'immobile; o

b) il «valore minimo dell'immobile richiesto dal finanziatore per concedere il credito dell'importo indicato».

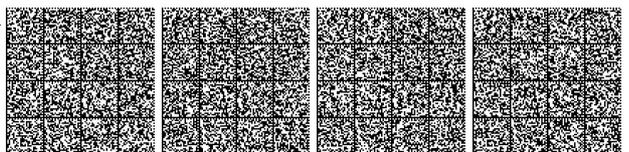
11) Nell'indicazione relativa al tipo di contratto di credito è precisato se il credito si compone di diverse parti (ad esempio, una parte a tasso variabile e una parte a tasso fisso). In questo caso, per ciascuna parte del credito sono riportate le relative informazioni.

Sezione «4. Tasso d'interesse e altri costi»

1) Il tasso d'interesse è espresso in valore percentuale. Se il tasso d'interesse è variabile e si basa su un tasso di riferimento, il finanziatore può indicare il tasso d'interesse riportando un tasso di riferimento e un valore percentuale dello *spread* a suo favore. Il finanziatore indica comunque il valore del tasso di riferimento nel giorno di rilascio del PIES. Se il contratto prevede che la tipologia o la struttura del tasso di interesse possa variare nel corso del rapporto (es. contratto a tasso misto), vengono indicate le condizioni in presenza delle quali è possibile la variazione.

Se il tasso d'interesse è variabile, sono riportate, tra l'altro, le informazioni seguenti: *a)* le ipotesi in base alle quali è stato calcolato il TAEG; *b)* se del caso, i limiti massimi e minimi applicabili; e *c)* un'avvertenza da cui risulti che la variabilità potrebbe incidere sul livello effettivo del TAEG. Per richiamare l'attenzione del consumatore, il carattere grafico usato per l'avvertenza è più grande e risalta all'interno del PIES. L'avvertenza è corredata di un esempio illustrativo sul TAEG. Se il contratto prevede un limite massimo al tasso d'interesse, l'esempio si fonda sull'ipotesi che il tasso salga nel più breve tempo possibile al massimo livello previsto nel contratto di credito. Se il contratto non prevede un limite massimo, l'esempio illustrerà il TAEG al tasso d'interesse più elevato almeno per gli ultimi vent'anni o, qualora si disponga di dati per un periodo inferiore a vent'anni, per il periodo più lungo in cui questi dati sono disponibili; in questo caso, l'esempio è elaborato sulla base del valore più elevato dei tassi di riferimento esterni usati nel calcolo del tasso d'interesse o, se il finanziatore non si avvale di un tasso di riferimento esterno, sulla base del valore più elevato di un tasso di riferimento specificato da un'autorità competente o dall'ABE. Questo requisito non si applica a contratti di credito per i quali il tasso d'interesse è fisso per un periodo iniziale di alcuni anni e successivamente, a seguito di contrattazione tra il finanziatore e il consumatore, può essere definito un nuovo tasso di interesse fisso per un ulteriore periodo. Per questi contratti di credito, le informazioni fornite comprendono un'avvertenza da cui risulta che il TAEG è calcolato in base al tasso d'interesse previsto per il periodo iniziale. L'avvertenza è corredata da un ulteriore esempio di TAEG calcolato conformemente a quanto previsto dalla sezione VI-*bis*, paragrafo 5.2.4. Quando il credito si compone di diverse parti (ad esempio, una parte a tasso fisso e una parte a tasso variabile), per ciascuna parte del credito sono riportate le relative informazioni.

2) Alla voce «altre componenti del TAEG» sono elencati tutti gli altri costi inclusi nel calcolo del TAEG, comprese le spese *una tantum* e le spese periodiche . Il finanziatore elenca i costi per categoria (spese *una tantum*, spese periodiche e incluse nelle rate, spese periodiche ma non incluse nelle rate), indicando l'importo, il soggetto al quale devono essere pagati e la scadenza per il pagamento; l'elenco non include i costi sostenuti per violazioni di obblighi contrattuali. Se l'importo non è noto, il finanziatore riporta , se possibile, l'ammontare indicativo dei costi; in caso contrario, precisa le modalità di calcolo dell'importo con l'avvertenza che l'importo fornito è indicativo. Se alcuni costi non sono inclusi nel TAEG perché non sono noti al finanziatore al momento della predisposizione del PIES, questa circostanza è posta in evidenza.

Se il consumatore ha indicato al finanziatore una o più caratteristiche del contratto di credito che vorrebbe concludere, quali la durata del contratto e l'importo totale del credito, esse – ove possibile – sono utilizzate dal finanziatore per la predisposizione del PIES. Se un contratto di credito prevede diverse modalità di utilizzo, ciascuna con oneri o tassi d'interesse diversi, e il finanziatore si avvale delle ipotesi di cui all'allegato 5C, parte II, sono indicate le altre modalità di utilizzo che possono

comportare un TAEG più elevato. Se le condizioni di utilizzo rilevano per il calcolo del TAEG, il finanziatore evidenzia gli oneri connessi alle altre modalità di utilizzo che non sono necessariamente quelle considerate per il calcolo del TAEG.

3) Le spese per l'iscrizione dell'ipoteca sono indicate nella presente sezione, con la specificazione dell'importo (se noto) o della base di calcolo per determinarlo. Se l'importo delle spese è noto ed è incluso nel calcolo del TAEG, le spese e il relativo importo sono elencati sotto la voce «Spese *una tantum*». Se l'importo delle spese non è noto al finanziatore (e, pertanto, non è incluso nel calcolo del TAEG), le spese sono espressamente menzionate nell'elenco dei costi che non sono noti al finanziatore. In entrambi i casi è utilizzata la formulazione contenuta nella parte A.

Sezione «5. Frequenza e numero delle rate»

1) Se i pagamenti per il rimborso del credito devono essere effettuati a intervalli regolari, ne viene indicata la frequenza (ad esempio, mensile). Se la frequenza non ha cadenza regolare, questa circostanza è spiegata al consumatore in modo chiaro.

2) Il numero di rate indicato copre l'intera durata del contratto.

Sezione «6. Importo di ciascuna rata»

1) La valuta in cui è denominato il credito e la valuta in cui sono denominate le rate sono indicate in modo chiaro.

2) Quando l'importo delle rate può variare nel corso del contratto di credito, il finanziatore specifica il periodo durante il quale l'importo iniziale della rata resta invariato e precisa i tempi e la frequenza delle future variazioni.

3) Se per il credito o per parte di esso è previsto il rimborso periodico dei soli interessi, alla fine della presente sezione è inserita in modo ben visibile una dichiarazione in tal senso, con la formulazione contenuta nella parte A.

Se il consumatore è tenuto ad acquistare un prodotto di risparmio per ottenere, alle condizioni contenute nella parte A, un contratto di credito garantito da ipoteca che prevede il rimborso periodico dei soli interessi, sono indicati l'importo e la frequenza dei pagamenti relativi al prodotto.

4) Se il tasso d'interesse è variabile, tra le informazioni è inclusa una dichiarazione in tal senso con la formulazione contenuta nella parte A, accompagnata da un esempio di importo massimo della rata. Se è previsto un limite massimo, l'esempio indica l'importo delle rate nel caso in cui il tasso d'interesse aumenti fino a tale limite. Se non è previsto un limite massimo, l'esempio è riferito allo scenario peggiore e illustra l'importo delle rate nell'ipotesi in cui il tasso d'interesse sia quello più elevato registrato negli ultimi vent'anni o, qualora si disponga di dati per un periodo inferiore a vent'anni, nel periodo più lungo in cui questi dati sono disponibili; in quest'ultimo caso, l'esempio è elaborato sulla base del valore più elevato dei tassi di riferimento esterni usati nel calcolo del tasso d'interesse o, se il finanziatore non si avvale di un tasso di riferimento esterno, sulla base del valore più elevato di un tasso di riferimento specificato dall'Autorità Bancaria Europea. L'esempio illustrativo non è fornito per i contratti di credito in cui il tasso d'interesse è fisso per un periodo iniziale di alcuni anni e successivamente, a seguito di contrattazione tra il finanziatore e il consumatore, può essere definito un nuovo tasso di interesse fisso per un ulteriore periodo. Quando il credito si compone di diverse parti (ad esempio, una parte a tasso fisso e una parte a tasso variabile), per ciascuna parte del credito sono riportate le relative informazioni.

5) (Se applicabile) Se il credito è denominato in una valuta diversa dalla valuta nazionale del consumatore o è indicizzato a una valuta diversa da quella nazionale del consumatore, il finanziatore riporta un esempio numerico che illustri in modo chiaro l'impatto delle variazioni del

tasso di cambio sull'importo delle rate, utilizzando la formulazione contenuta nella parte A. L'esempio si basa sull'ipotesi che la valuta nazionale del consumatore si svaluti del 20% ed è accompagnato dall'avvertenza, redatta in modo ben visibile, che le rate potrebbero aumentare più di quanto ipotizzato nell'esempio. Se è previsto un limite massimo alla variazione del tasso di cambio e tale limite è inferiore al 20%, è indicato il valore massimo delle rate nella valuta del consumatore e l'avvertenza sulla possibilità di ulteriori aumenti è omessa.

6) Se il contratto di credito prevede l'applicazione del tasso variabile per tutto il piano di ammortamento o per parte di esso e ricorre la circostanza indicata al punto 3, l'esempio previsto al punto 5 è fornito sulla base dell'importo della rata di cui al punto 1.

7) Se la valuta utilizzata per il pagamento delle rate è diversa da quella in cui è denominato il credito o se l'importo delle rate espresso nella valuta nazionale del consumatore è collegato all'importo corrispondente in una valuta diversa, sono indicati la data alla quale è calcolato il tasso di cambio applicabile, il tasso di cambio o la relativa base di calcolo e la frequenza delle relative rettifiche. Se applicabile, è specificato il nome dell'ente che pubblica il tasso di cambio.

8) Se il contratto di credito prevede il rimborso differito degli interessi (ossia quando gli interessi non sono rimborsati interamente con le rate ma si cumulano all'importo totale del credito residuo) sono illustrate le conseguenze per il consumatore con riguardo al debito residuo.

Sezione «7. Tabella di ammortamento esemplificativa»

1) Questa sezione è compilata quando: *i)* il tasso di interesse è fisso per tutta la durata del contratto di credito o *ii)* il contratto prevede il rimborso differito degli interessi (gli interessi non sono integralmente rimborsati con le rate e sono, invece, aggiunti all'importo totale del credito residuo).

Il finanziatore indica la circostanza che il consumatore ha il diritto di ricevere una tabella di ammortamento aggiornata con la precisazione delle condizioni alle quali è soggetto tale diritto.

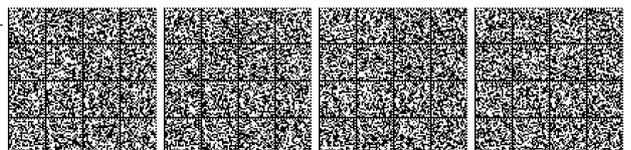
2) Se il tasso d'interesse può variare nel corso del contratto di credito, il finanziatore indica il periodo nel quale il tasso d'interesse iniziale rimarrà invariato.

3) La tabella da includere in questa sezione riporta le seguenti colonne: *i*) «piano di ammortamento» (ad esempio, mese 1, mese 2, mese 3, ecc.); *ii*) «importo della rata»; *iii*) «interesse da pagare per ciascuna rata»; *iv*) «altre spese comprese nella rata» (se applicabile); *v*) «capitale rimborsato per ciascuna rata»; *v*) «capitale residuo dopo il pagamento di ciascuna rata».

4) Per il primo anno di rimborso le informazioni sono fornite in relazione a ciascuna rata e, alla fine del primo anno, per ciascuna delle colonne è indicato il relativo totale parziale. Per gli anni successivi l'informazione può essere fornita su base annuale. In presenza di spese *una tantum* è possibile aggiungere una colonna. Alla fine della tabella è aggiunta una riga per indicare il totale complessivo, che contiene gli importi totali per ciascuna colonna. Il costo totale del credito per il consumatore (cioè la somma totale della colonna «importo della rata» e di eventuali costi sostenuti *una tantum*) è chiaramente messo in evidenza e presentato come totale complessivo.

5) Se il contratto di credito prevede il rimborso differito degli interessi , il finanziatore può indicare nella tabella di ammortamento lo stesso importo della rata per l'intera durata del contratto. In tal caso, il finanziatore richiama l'attenzione del consumatore su questo aspetto differenziando visivamente gli importi noti da quelli ipotetici (ad esempio, con un carattere grafico diverso, riquadri o ombreggiature). In aggiunta, un testo chiaramente leggibile illustra i periodi per i quali gli importi riportati nella tabella possono variare e le relative motivazioni.

Sezione «8. Obblighi supplementari»

1) In questa sezione il finanziatore indica eventuali obblighi supplementari ai quali – fatti salvi i divieti di legge – è subordinata la conclusione del contratto di credito, come ad esempio l'obbligo di

assicurare il bene immobile, di acquistare un'assicurazione sulla vita, di versare lo stipendio su un conto presso il finanziatore o di acquistare un altro prodotto o servizio. Per ciascun obbligo il finanziatore specifica, se noto, nei confronti di chi ed entro quando l'obbligo deve essere adempiuto.

2) Il finanziatore precisa la durata dell'obbligo supplementare (ad esempio, fino alla scadenza del contratto di credito). Per ciascun obbligo sono specificati i costi a carico del consumatore non inclusi nel calcolo del TAEG, se noti.

3) Il finanziatore indica l'eventuale obbligo per il consumatore di sottoscrivere servizi accessori per ottenere il credito alle condizioni indicate, fatti salvi i divieti di legge; in questo caso, viene precisato se il consumatore ha l'obbligo di acquistarli dal fornitore prescelto dal finanziatore o se può invece acquistarli da un fornitore di sua scelta. Se tale possibilità è subordinata alla condizione che i servizi accessori rispondano a determinate caratteristiche minime, queste ultime sono descritte nella sezione.

Se il contratto di credito è offerto in un pacchetto che include altri prodotti o servizi, il finanziatore indica le caratteristiche essenziali di questi ultimi e precisa in modo chiaro se il consumatore ha il diritto di risolvere separatamente il contratto di credito e i contratti relativi ai prodotti o servizi inclusi nel pacchetto, illustrandone le condizioni e gli effetti, nonché, se del caso, le eventuali conseguenze che il recesso dai contratti aventi ad oggetto i servizi accessori comporta rispetto al contratto di credito.

Sezione «9. Estinzione anticipata»

1) Il finanziatore indica le modalità per il rimborso anticipato, totale o parziale, del credito.

2) Se richiesto ai sensi dell'articolo 40, comma 1, del T.U., viene riportato il compenso onnicomprensivo.

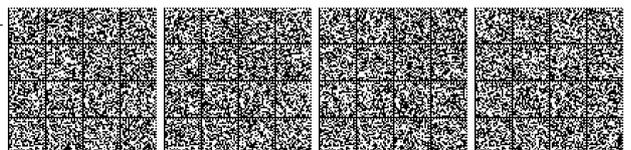
Sezione «10. Opzioni flessibili»

1)Il finanziatore illustra la facoltà di surrogazione nel contratto di credito e le relative modalità ; se applicabile, il finanziatore illustra la possibilità di trasferire la garanzia su un altro bene immobile.

2) (Se applicabile) Opzioni supplementari: se è prevista una delle opzioni di cui al punto 5, questa è indicata nella presente sezione, con una breve illustrazione riguardante: le circostanze in presenza delle quali il consumatore può fare ricorso all'opzione; eventuali condizioni connesse all'opzione; la circostanza che l'inclusione dell'opzione nel contratto di credito garantito da ipoteca determina o meno, per il consumatore, il venir meno di strumenti di tutela previsti dalla legge o normalmente associati all'opzione; il soggetto che fornisce l'opzione (se diverso dal finanziatore).

3) Se l'esercizio dell'opzione comporta la concessione di un credito supplementare, questa sezione indica al consumatore: l'importo totale del credito (incluso il credito garantito da ipoteca); se il credito supplementare è garantito o meno; i relativi tassi d'interesse; se il credito supplementare non è disciplinato dal titolo VI, capo I-bis, del T.U., che esso è comunque soggetto alle previsioni del predetto titolo VI e, se del caso, a quelle sul credito ai consumatori (capo II del titolo VI).. L'importo del credito supplementare è incluso nella valutazione del merito creditizio iniziale; in caso contrario, in questa sezione è precisato che la disponibilità di tale credito dipende da un'ulteriore valutazione della capacità di rimborso del consumatore.

4) Se l'opzione implica un prodotto di risparmio, è illustrato il relativo tasso di interesse.

5) Le possibili opzioni supplementari sono: «Pagamenti in eccesso/Pagamenti in difetto» [versamenti superiori o inferiori alla rata ordinaria in base al piano di ammortamento];

«Sospensione dei pagamenti» [periodi in cui il consumatore è esentato dai pagamenti]; «Rinnovamento del prestito» [possibilità che il consumatore prenda nuovamente in prestito fondi già utilizzati e rimborsati]; «Prestito supplementare disponibile senza ulteriore approvazione»; «Prestito supplementare garantito o non garantito» [conformemente al precedente punto 3]; «Carta di credito», «Conto corrente collegato» e «Conto di risparmio collegato».

6) Il finanziatore può includere altre opzioni da lui offerte congiuntamente al contratto di credito non menzionate nelle sezioni precedenti.

Sezione «11. Altri diritti del consumatore»

1) Il finanziatore illustra i diritti riconosciuti al consumatore (ad esempio, il periodo di riflessione , la surrogazione nel contratto di credito tramite la procedura di portabilità, la conversione della valuta in cui è denominato il credito) e specifica le condizioni alle quali questi diritti sono subordinati, la procedura che il consumatore deve seguire per esercitarli e le relative spese (ove previste, se consentito).

2) Il periodo di riflessione previsto a favore del consumatore è espressamente menzionato.

3) Se il contratto di credito è offerto attraverso una tecnica di comunicazione a distanza, è indicata l'esistenza o meno del diritto di recesso per il consumatore.

Sezione «12. Reclami»

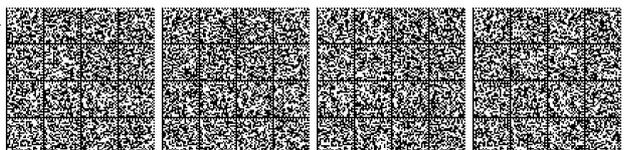
1) La presente sezione indica il contatto [*nome del servizio competente*] e le modalità delle interazioni relative ai reclami [*indirizzo*] o [*telefono*] o [persona da contattare]: [*estremi*];sulla pagina rilevante del sito *web* del finanziatore (o analoga fonte di informazione) è inserito un link alla procedura di reclamo .

2) È indicata la possibilità per il consumatore di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o ad altro organismo esterno per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Se è possibile rivolgersi all'ABF, vengono precisate le modalità per accedervi e il relativo sito internet (www.arbitrobancariofinanziario.it) nonché la circostanza che la presentazione di un reclamo al finanziatore è un prerequisito per presentare ricorso; a tal fine è utilizzata la formulazione contenuta nella parte A.

3) Nel caso di contratti di credito in cui il consumatore è residente in un altro Stato membro, il finanziatore fa riferimento all'esistenza di FIN-NET (http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/) e alle modalità per accedervi; è inoltre indicato che informazioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti in altri Stati dell'Unione sono reperibili anche attraverso il sistema ABF (https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari).

Sezione «13. Inosservanza degli obblighi previsti dal contratto di credito: conseguenze per il consumatore»

1) In questa sezione sono illustrati i principali casi in cui l'inosservanza, da parte del consumatore, degli obblighi previsti a suo carico in forza del contratto di credito (o di contratti connessi con il contratto di credito) può avere conseguenze finanziarie o legali per il consumatore stesso (ad esempio, ritardi nei pagamenti/inadempimenti, mancato rispetto degli obblighi previsti dalla sezione 8 «Obblighi supplementari»), e sono indicate le modalità per ottenere ulteriori informazioni.

2) Per ciascuno di questi casi, il finanziatore specifica, in termini chiari e facilmente comprensibili, le sanzioni o le conseguenze nelle quali il consumatore può incorrere. I riferimenti alle conseguenze più gravi sono messi in evidenza.

3) Se il bene immobile costituito in garanzia del credito può essere restituito o trasferito al finanziatore qualora il consumatore non rispetti gli obblighi, questa sezione prevede un'avvertenza in tal senso che utilizza la formulazione contenuta nella parte A.

Sezione «14. Informazioni supplementari»

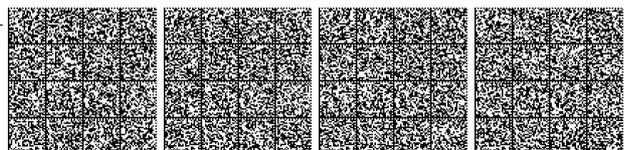
1) In caso di commercializzazione a distanza, questa sezione include le clausole relative alla legge applicabile al contratto di credito e al foro competente.

2) Il finanziatore che nel corso del contratto intende comunicare con il consumatore in una lingua diversa da quella del PIES lo indica e precisa la lingua di comunicazione. Resta salvo quanto previsto dall'articolo 127, comma 1-*bis*, del T.U. e dall'articolo 67-*septies*, comma, 1, lettera g), del Codice del consumo.

3) Il finanziatore o l'intermediario del credito dichiara che il consumatore ha il diritto di ricevere, o, se del caso, di vedersi offrire, una copia della bozza del contratto di credito almeno nel momento in cui è stata presentata un'offerta vincolante per il finanziatore.

Sezione «15. Autorità di vigilanza»

1) Sono indicate l'autorità o le autorità competenti per la vigilanza sulla fase precontrattuale di concessione del credito (Banca d'Italia e, se del caso, Organismo degli Agenti e dei Mediatori).

ALLEGATO *5A*

METODOLOGIA PER IL CALCOLO DELL'INDICATORE SINTETICO DI COSTO

PER I CONTI CORRENTI

1. Premessa

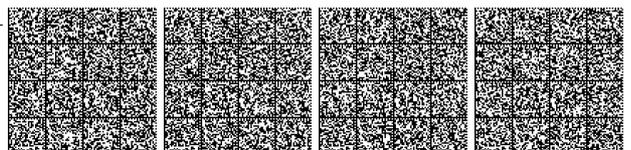
L'ISC comprende tutte le spese e le commissioni che sarebbero addebitate al cliente nel corso dell'anno, al netto di oneri fiscali e interessi.

Per il calcolo dell'ISC di un dato profilo si considera l'operatività associata al profilo stesso riportata nel paragrafo 2 "Conti Correnti: profili di utilizzo"; si assume inoltre che il consumatore abbia sul conto una giacenza e un patrimonio investito costante per l'intero periodo di riferimento così come riportato nel paragrafo 3 "Specifiche Tecniche".

L'ISC, che si compone di una parte fissa e una variabile, va calcolato nel modo seguente:

$$ISC = (12/t) \times (CF_t) + (12/T) \times (CV_T) \quad \forall t, T \in [1;12]$$

dove:

- "CF" corrisponde alla componente fissa, comprensiva di tutte le voci di spesa che il consumatore dovrebbe comunque sostenere, per il solo fatto di aver sottoscritto il conto, comprese quelle relative all'invio delle comunicazioni di trasparenza;
- "CV" corrisponde alla componente variabile, ossia a tutti i costi – spese e commissioni - che il cliente sostiene in relazione alla sua operatività in conto corrente. A tal fine, le banche calcolano il costo complessivo che sarebbe sostenuto dal consumatore ipotizzando livelli di utilizzo ottenuti selezionando uno tra i sei profili previsti per i conti correnti "a pacchetto" ovvero il singolo profilo individuato per i conti "a consumo" (cfr. *infra*); per i conti che prevedono una franchigia di operazioni su base infrannuale, va ipotizzato che il numero di operazioni annue previste dal profilo si ripartisca uniformemente nell'anno;
- "t" rappresenta l'arco temporale di riferimento per il calcolo delle spese fisse;
- "T" rappresenta l'arco temporale di riferimento per il calcolo delle spese variabili.

2. Conti Correnti: Profili di Utilizzo

	Conto a pacchetto						Conto a consumo
	Giovani	Famiglie con operatività bassa	Famiglie con operatività media	Famiglie con operatività elevata	Pensionati con operatività bassa	Pensionati con operatività media	Operatività bassa
Operatività corrente - gestione della liquidità							
elenco movimenti allo sportello	10 (0)	7 (0)	5 (0)	6 (0)	5 (0)	7 (0)	3
elenco movimenti tramite canali alternativi	22 (32)	17 (24)	21 (26)	35 (41)	5 (10)	18 (25)	3
Prelievo contante allo sportello	5 (0)	7 (0)	5 (0)	6 (0)	6 (0)	8 (0)	6
versamenti in contante e assegni	7	9	10	10	6	6	12
comunicazione trasparenza	4	4	4	4	4	4	4
invio estratto conto	4	4	4	4	4	4	4
Servizi di pagamento							
carta di debito							
canone	1	1	1	1	1	1	1
Prelievo ATM presso propria banca	33 (38)	36 (43)	37 (42)	38 (44)	28 (34)	34 (42)	18
Prelievo ATM presso altra banca	5	4	7	5	2	4	6
prelievo ATM Paesi UE	2	1	2	2	1	1	0
carta prepagata							
canone / una tantum	1	0	0	0	0	0	0
ricariche tramite internet	5	0	0	0	0	0	0
operazioni di pagamento con carta di debito(es. Pagobancomat)							
operazioni	36	46	54	52	20	32	20
carta di credito							
Canone	0	0	1	1	0	1	0
invio estratto conto	0	0	12	12	0	12	0
assegni, utenze, imposte							
pagamenti con assegni	2	7	9	11	5	10	3
domiciliazione utenze	6	12	18	24	18	24	12
pagamenti imposte o tasse	2	4	2	2	2	2	0
pagamenti ricorrenti							
rata mutuo - addebito in C/C	0	12	12	12	0	0	0
finanziamento rate acquisti - addebito in C/C	0	12	0	0	0	0	0
Bonifici							
Accredito stipendio o pensione	6	12	12	12	12	12	12
verso l'Italia disposti allo sportello con addebito C/C	2 (0)	3 (0)	4 (0)	5 (0)	3 (0)	4 (0)	4
verso l'Italia disposti tramite Internet	7 (9)	1 (4)	4 (8)	5 (10)	0 (3)	2 (6)	2
pagamenti ricevuti tramite bonifico	4	2	4	6	2	3	2
Servizi di finanziamento							
Mutuo	No	Sì	Sì	Sì	No	No	No
Altri finanziamenti	No	Sì	No	No	No	No	No
Servizi di investimento							
Deposito titoli	No	No	No	Sì	No	Sì	No
Totale operazioni	**164**	**201**	**228**	**253**	**124**	**189**	**112**

I profili di utilizzo si riferiscono all'operatività del solo titolare del conto, senza considerare eventuali cointestazioni e servizi accessori utilizzati da un familiare.

Alcune voci dei profili presentano un secondo valore indicato tra parentesi che fa riferimento al numero di operazioni che descrivono l'utilizzo del conto corrente per un cliente che opera esclusivamente tramite canali alternativi.

I profili riferiti alle "famiglie" vanno utilizzati anche con riferimento a singoli individui, titolari di conto corrente, diversi da "giovani" e "pensionati".

3. Specifiche tecniche per il calcolo dell'ISC per i conti correnti

Canone periodico annuo

Per i *prodotti con canone decrescente in funzione dei servizi*, il canone deve essere calcolato al netto dello "sconto" derivante dall'utilizzo di quei servizi tipici del corrispondente profilo. Ad esempio, per *prodotti con canone decrescente in funzione dei servizi* destinati ai profili "famiglie con operatività elevata" e "famiglie con operatività molto elevata", il canone deve essere ridotto dell'eventuale sconto imputabile al pagamento delle rate di mutuo.

Per i *prodotti con canone decrescente in funzione della giacenza e/o del patrimonio investito*, il canone deve essere calcolato al netto dello "sconto" previsto al raggiungimento e/o mantenimento delle soglie predefinite, purché tipiche / coerenti con il profilo. Ad esempio, per i *prodotti con canone decrescente in funzione della giacenza* destinati al profilo "famiglie con operatività media", il canone deve essere ridotto dello sconto previsto per una giacenza di 5.000 €, per il profilo "famiglie con operatività elevata" lo sconto è invece imputabile ad una giacenza di 5.500 € (vedi tabella seguente).

Di seguito si indicano le soglie per profilo di utilizzo, funzionali al calcolo del canone per i prodotti con canone decrescente in funzione della giacenza o del patrimonio investito:

	Giacenza media	**Patrimonio investito**
giovani	1.500 €	0 €
famiglie con operatività bassa	4.000 €	6.000 €
famiglie con operatività media	5.000 €	33.000 €
famiglie con operatività elevata	5.500 €	80.000 €
pensionati con operatività bassa	4.000 €	30.000 €
pensionati con operatività media	6.000 €	85.000 €

Per "giacenza media" si intende la media semplice dei saldi contabili; per "patrimonio investito" si intende l'ammontare investito in servizi di investimento ed assicurativi.

Nel caso di conto a consumo, ai fini del calcolo dell'indicatore sintetico di costo devono contribuire le spese di liquidazione di interessi creditori definite su base annuale.

Elenco movimenti

Prezzo sportello: il costo da inserire deve essere quello relativo alla "richiesta elenco movimenti allo sportello".

Prezzo canali alternativi: il costo da inserire è quello relativo alla richiesta dell'elenco movimenti attraverso il canale internet, il telefono o l'ATM evoluto.

Prelievo di contante allo sportello

Va considerata la commissione su prelievi di contante allo sportello per importi superiori a 500 €.

Versamenti in contante ed assegni

La commissione deve essere definita in funzione delle caratteristiche del prodotto. Ad esempio, nel caso di conti on-line in cui le operazioni "versamenti in contante" ed "assegni versati" presuppongono una interazione con lo sportello o con l'ATM vanno considerati gli eventuali costi sostenuti dal cliente per effettuare tali operazioni.

Comunicazione di trasparenza

La voce si riferisce alla "spesa invio documentazione – comunicazione trasparenza" e deve comprendere la spesa per la generazione del documento e le eventuali spese di invio al cliente (es. spese postali). L'operazione non genera costi per linea di estratto conto a pagamento.

In caso di conto on-line si deve considerare la "spesa invio documentazione – comunicazione trasparenza" che minimizza il costo per il cliente (es. invio via mail), altrimenti l'invio si intende cartaceo ed effettuato attraverso il servizio postale.

Invio estratto conto

La voce di costo deve comprendere la spesa per la generazione del documento e le eventuali spese di invio al cliente (es. spese postali) qualora la banca ne tragga ristoro. L'operazione non genera linea di estratto conto a pagamento.

In caso di conto on-line si deve considerare la "spesa per invio estratto conto" che minimizza il costo per il cliente (es. invio via mail), altrimenti l'invio si intende cartaceo ed effettuato attraverso il servizio postale.

Canone carta di debito

Il canone della carta di debito deve essere computato in modo coerente rispetto alle esigenze del cliente (definite all'interno del profilo).

Prelievi ATM stessa banca, prelievi ATM altra banca e prelievi ATM Paesi UE

La commissione per i prelievi con carta di debito deve tener conto delle caratteristiche specifiche del prodotto. Alcuni c/c prevedono, infatti, un numero di operazioni gratuite incluse nel canone (soprattutto con riferimento ai prelievi presso altra banca). Ad esempio, possono risultare gratuiti i primi 30 prelievi ATM altra banca mentre ai successivi viene applicata una commissione. La dicitura "prelievi ATM altra banca" si riferisce ai prelievi sul circuito nazionale presso ATM di banche non appartenenti allo stesso gruppo bancario.

Operazioni di pagamento con carta di debito (es. Pagobancomat)

L'operazione non presenta commissioni e non genera costi per linea di estratto conto a pagamento se effettuata tramite circuito Pagobancomat. Viceversa si devono considerare le eventuali commissioni previste dal circuito.

Carta prepagata – canone/una tantum

Il canone/una tantum della carta prepagata corrisponde al costo fisso che il consumatore sostiene per l'accesso al servizio.

Carta prepagata – ricariche tramite internet

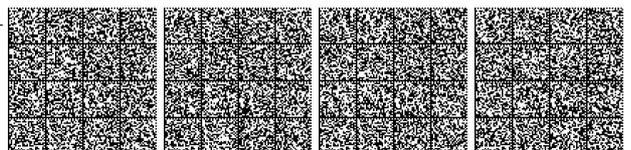
La voce di costo da considerare è quella relativa alla commissione per ricaricare la carta prepagata tramite canale internet.

Canone carta di credito

Prezzo sportello e Prezzo altri canali: nell'ambito delle differenti tipologie di carte offerte alla clientela (Visa, Mastercard ecc.), la banca deve considerare quella con il canone più basso.

Per i profili che utilizzano il servizio ("*famiglie con operatività media*", "*famiglie con operatività elevata*", "*pensionati con operatività media*") la spesa annua con carta di credito si intende pari a 2.112 € [1]. Questo importo va utilizzato per calcolare il canone nel caso in cui il contratto preveda un onere differenziato in base alla spesa effettuata. Ad esempio, se è definita una soglia di spesa minima di 1.000 € oltre la quale non è dovuto il canone, nell'ISC va incluso un importo pari a 0; se invece la soglia è pari a 2.500 €, va incluso l'importo previsto a carico del cliente.

---

[1] Ottenuta moltiplicando il numero di invii estratto conto della carta credito previsti dai profili per lo scontrino medio per la carta di credito (176 €).

Carta Multifunzione

Il costo della carta multifunzione (debito e credito) va imputato solo se risulta più conveniente rispetto all'acquisto dei singoli servizi.

Esempio: profilo "Famiglie con operatività elevata" (prevede l'utilizzo della carta di debito e di credito)

Prodotto A

Carta di debito = inclusa

Carta di credito = 30,00 €

Carta Multifunzione = inclusa

Si ipotizza che il cliente utilizzi la carta multifunzione. Nel calcolo del prezzo finale viene considerato pari a 0 € sia il canone della carta di credito che di debito.

Prodotto B

Carta di debito = inclusa

Carta di credito = 25,00€

Carta Multifunzione = 29,00€

Si ipotizza che il cliente non utilizzi la carta multifunzione (canone 29 €) bensì ricorra alla carta di debito (canone 0€) e alla carta di credito (25 €).

Invio estratto conto per la carta di credito

Qualora la società emittente risulti diversa dalla banca stessa, la singola spesa per invio e/c della carta di credito è predefinita pari a 1,03 €. Viceversa, il prezzo è quello applicato dalla banca e riportato nel foglio informativo.

Pagamenti con assegno

Ai fini del calcolo del prezzo deve essere considerato il "costo del singolo assegno".

Domiciliazione utenze

La commissione da applicare è quella riferita al "pagamento con domiciliazione".

Pagamenti imposte e tasse

La commissione da adottare è quella riferita ai pagamenti con delega unificata (F23 – F24).

Pagamenti ricorrenti - rata mutuo e Pagamenti ricorrenti - finanziamento rate acquisiti

Per ciascuna voce, si devono considerare le commissioni effettivamente applicate ai pagamenti ricorrenti per le due tipologie di finanziamento rateale.

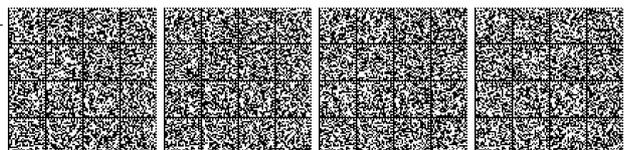
Bonifici verso l'Italia allo sportello con addebito in c/c e bonifici verso l'Italia tramite internet

La commissione da adottare è quella riferita ai bonifici su altra banca.

Spese per operazioni non incluse nel canone

In caso di conto a pacchetto, se il numero di operazioni annue che generano linea di estratto conto a pagamento è superiore al numero di operazioni comprese nel canone, si deve considerare il costo della linea estratto conto per le operazioni eccedenti.

In caso di conto a consumo, ai fini della definizione dell'indicatore sintetico di costo, la banca deve considerare il costo della linea estratto conto per le operazioni che generano linea di e/c a pagamento.

ALLEGATO *5B*

TAEG per i contratti di credito ai consumatori

I. L’equazione di base, da cui risulta il TAEG, esprime su base annua l’eguaglianza fra la somma dei valori attualizzati di tutti i prelievi e la somma dei valori attualizzati dei rimborsi e dei pagamenti delle spese, vale a dire:

$$\sum_{k=1}^{m} C_k (1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1+X)^{-s_l}$$

Dove:

- X è il TAEG,
- m è il numero d’ordine dell’ultimo utilizzo,
- k è il numero d’ordine di un utilizzo, sicché $1 \leq k \leq m$,
- C_k è l’importo dell’utilizzo k,
- t_k è l’intervallo di tempo, espresso in anni e frazioni di anno, compreso tra la data del primo utilizzo e la data di ciascun utilizzo successivo, sicché $t_1 = 0$,
- m' è il numero dell’ultimo rimborso o pagamento di spese,
- l è il numero di un rimborso o pagamento di spese,
- D_l è l’importo di un rimborso o pagamento di spese,
- s_l è l’intervallo di tempo, espresso in anni e frazioni di anno, compreso tra la data del primo utilizzo e la data di ciascun rimborso o pagamento di spese.

Osservazioni:

a) Le somme versate da entrambe le parti in vari momenti non sono necessariamente dello stesso importo, né sono versate necessariamente ad intervalli eguali.

b) La data iniziale è quella del primo utilizzo.

c) Gli intervalli di tempo intercorrenti tra le date utilizzate nei calcoli sono espressi in anni o frazioni di anno. Si assume che un anno sia composto da 365 giorni (366 giorni per gli anni bisestili), 52 settimane o 12 mesi di uguale durata, ciascuno dei quali costituito da 30,41666 giorni (vale a dire 365/12), a prescindere dal fatto che l’anno sia bisestile o meno.

d) Il risultato del calcolo è espresso almeno fino alla prima cifra decimale. Se la cifra decimale seguente è superiore o uguale a 5, la cifra del primo decimale è aumentata di uno.

e) È possibile riscrivere l'equazione ricorrendo ad una sola sommatoria e utilizzando la nozione di flussi (A_k) che saranno positivi o negativi, vale a dire rispettivamente pagati o percepiti nei periodi da 1 a n, ed espressi in anni, ovvero:

$$S = \sum_{k=1}^{n} A_k (1 + X)^{-t_k} ,$$

dove S è il saldo dei flussi attualizzati e il cui valore sarà pari a zero se si desidera conservare l'equivalenza dei flussi.

II. Ulteriori ipotesi per il calcolo del TAEG:

a) se un contratto di credito lascia al consumatore libertà di utilizzo, si presuppone che l'importo totale del credito sia utilizzato immediatamente e per intero;

b) se un contratto di credito lascia al consumatore libertà di utilizzo in generale, ma prevede tra le diverse modalità di utilizzo una limitazione per quanto riguarda l'importo e il periodo di tempo, si presuppone che l'importo del credito sia utilizzato alla data più vicina nel tempo tra quelle previste nel contratto e conformemente a detti limiti di utilizzo;

c) se un contratto di credito prevede diverse modalità di utilizzo con spese o tassi debitori diversi, si presuppone che l'importo totale del credito sia prelevato con la spesa e il tasso debitore più elevati applicati alla modalità di utilizzo più comunemente impiegata nel quadro di detto tipo di contratto di credito;

d) in caso di apertura di credito, si presuppone che l'importo totale del credito sia prelevato per intero e per l'intera durata del contratto di credito. Se la durata dell'apertura di credito non è nota, il tasso annuo effettivo globale è calcolato in base all'assunto che la durata del credito sia di tre mesi;

e) nel caso di un contratto di credito a durata indeterminata diverso da un'apertura di credito, si presume che:

i) il credito sia fornito per un periodo di un anno a decorrere dalla data del primo utilizzo e che il pagamento definitivo da parte del consumatore estingua il saldo per capitale, interessi e altri eventuali oneri;

ii) il capitale sia rimborsato dal consumatore in rate mensili di uguale importo, a partire da un mese dalla data del primo utilizzo. Tuttavia, nei casi in cui il capitale può essere rimborsato solo per intero, in un unico versamento, entro ogni termine di pagamento, si presuppone che i successivi prelievi e rimborsi dell'intero capitale da parte del

consumatore siano effettuati nel corso di un anno. Gli interessi e gli altri oneri sono applicati in conformità a tali prelievi e rimborsi del capitale e secondo le disposizioni del contratto di credito.

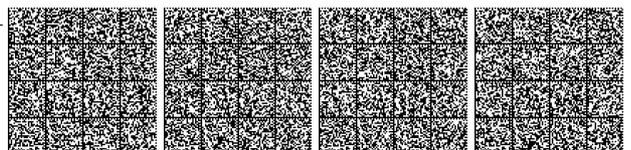
Ai fini della presente lettera, un contratto di credito a durata indeterminata è un contratto di credito senza durata fissa comprendente crediti che devono essere rimborsati per intero entro o dopo un dato termine ma, una volta rimborsati, sono disponibili per un altro utilizzo;

f) nel caso dei contratti di credito diversi dalle aperture di credito e dai crediti a durata indeterminata, di cui alle ipotesi delle lettere d) ed e):
   i) se la data o l'importo del rimborso del capitale che il consumatore deve effettuare non possono essere determinati, il rimborso si considera effettuato alla data più vicina nel tempo tra quelle previste nel contratto di credito e per l'importo più basso tra quelli previsti dal contratto di credito;
   ii) se la data della conclusione dell'accordo di credito non è nota, si considera che la data del primo utilizzo sia quella cui corrisponde l'intervallo più breve tra tale data e quella del primo pagamento che deve essere effettuato dal consumatore;

g) se la data o l'importo di un pagamento che il consumatore deve effettuare non possono essere determinati in base al contratto di credito o alle ipotesi delle lettere d), e) o f), si considera che il pagamento sia effettuato conformemente alle date e alle condizioni stabilite dal creditore e, se queste non sono note:

   i) gli interessi sono pagati insieme ai rimborsi del capitale;
   ii) una spesa diversa dagli interessi espressa come somma unica è pagata alla data di conclusione dell'accordo di credito;
   iii) le spese diverse dagli interessi espresse come più pagamenti sono pagate a intervalli regolari, iniziando dalla data del primo rimborso del capitale e, se l'importo di tali pagamenti non è noto, si considera che siano di uguale importo;
   iv) il pagamento finale estingue il saldo per capitale, interessi e altri eventuali oneri;

h) se il limite massimo del credito non è stato ancora convenuto, si considera che sia fissato a 1.500 euro;

i) se sono offerti tassi di interesse e spese diversi per un periodo o un importo limitati, si presuppone che il tasso d'interesse e le spese siano quelli più elevati per l'intera durata del contratto di credito;

l) nel caso dei contratti di credito per cui è pattuito un tasso d'interesse fisso per il periodo iniziale, al termine del quale è fissato un nuovo tasso d'interesse, successivamente adeguato periodicamente in base a un indicatore convenuto, il calcolo del TAEG si basa sull'assunto che, al termine del periodo di applicazione del tasso d'interesse fisso, il nuovo tasso d'interesse sia identico a quello vigente al momento del calcolo del TAEG, in base al valore dell'indicatore convenuto in quel momento.

ALLEGATO *5C*

TAEG per i contratti di credito immobiliare

I. Equazione di base che esprime l'eguaglianza dei prelievi, da un lato, e dei rimborsi e delle spese, dall'altro.

L'equazione di base, da cui risulta il tasso annuo effettivo globale (TAEG), esprime su base annua l'eguaglianza tra, da un lato, la somma dei valori attualizzati di tutti i prelievi e, dall'altro, la somma dei valori attualizzati dei rimborsi e dei pagamenti delle spese, vale a dire:

$$\sum_{k=1}^{m} C_k(1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-S_l}$$

Dove:

— X è il TAEG,

— m è il numero d'ordine dell'ultimo utilizzo,

— k è il numero d'ordine di un utilizzo, sicché $1 \leq k \leq m$,

— C_k è l'importo dell'utilizzo numero k,

— t_k è l'intervallo di tempo, espresso in anni e frazioni di anno, compreso tra la data del primo utilizzo e la data di ciascun utilizzo successivo, sicché $t_1 = 0$,

— m' è il numero dell'ultimo rimborso o pagamento di spese,

— l è il numero di un rimborso o pagamento di spese,

— D_l è l'importo di un rimborso o pagamento di spese,

— s_l è l'intervallo di tempo, espresso in anni e frazioni di anno, compreso tra la data del primo utilizzo e la data di ciascun rimborso o pagamento di spese.

Osservazioni:

a) Le somme versate da entrambe le parti in vari momenti non sono necessariamente dello stesso importo, né sono versate necessariamente ad intervalli eguali.

b) La data iniziale è quella del primo utilizzo.

c) Gli intervalli di tempo intercorrenti tra le date utilizzate nei calcoli sono espressi in anni o frazioni di anno. Si assume che un anno sia composto da 365 giorni (366 giorni per gli anni bisestili), 52 settimane o 12 mesi di uguale durata, ciascuno dei quali costituito da 30,41666 giorni (vale a dire 365/12), a prescindere dal fatto che l'anno sia bisestile o meno.

Nel caso in cui gli intervalli tra le date usate nei calcoli non possono essere espressi con un numero intero di settimane, mesi o anni, sono espressi con un numero intero di uno di questi periodi in combinazione con un numero di giorni. Se si utilizzano i giorni:

i) è contato ogni giorno, compresi i fine settimana e i festivi;

ii) i periodi uguali, e poi i giorni, sono contati a ritroso fino alla data dell'utilizzo iniziale;

iii) la lunghezza del periodo in giorni si ottiene escludendo il primo giorno e includendo l'ultimo ed è espressa in anni dividendo tale periodo per il numero di giorni (365 o 366) dell'anno completo, contati a ritroso dall'ultimo giorno allo stesso giorno dell'anno precedente.

d) Il risultato del calcolo è espresso almeno fino alla prima cifra decimale. Se la cifra decimale seguente è superiore o uguale a 5, la cifra del primo decimale è aumentata di uno.

e) È possibile riscrivere l'equazione ricorrendo ad una sola sommatoria e utilizzando la nozione di flussi (A_k) che saranno positivi o negativi, vale a dire rispettivamente pagati o percepiti nei periodi da 1 a n, ed espressi in anni, vale a dire:

$$S = \sum_{k=1}^{n} A_k (1 + X)^{-t_k},$$

dove S è il saldo dei flussi attualizzati e il cui valore sarà pari a zero se si desidera conservare l'equivalenza dei flussi.

II. Ulteriori ipotesi per il calcolo del TAEG

a) se un contratto di credito lascia al consumatore libertà di utilizzo, si presuppone che l'importo totale del credito sia utilizzato immediatamente e per intero;

b) se un contratto di credito prevede diverse modalità di utilizzo con spese o tassi di interesse diversi, si presuppone che l'importo totale del credito sia utilizzato con la spesa e il tasso di interesse più elevati applicati alla modalità di utilizzo più comunemente impiegata per questo tipo di contratto di credito;

c) se un contratto di credito lascia al consumatore libertà di utilizzo in generale, ma prevede tra le diverse modalità di utilizzo una limitazione per quanto riguarda l'importo e il periodo di tempo, si presuppone che l'importo del credito sia utilizzato alla data più vicina nel tempo tra quelle previste nel contratto e conformemente a detti limiti di utilizzo;

d) se sono offerti tassi d'interesse e spese diversi per un periodo o un importo limitati, si presuppone che il tasso d'interesse e le spese siano quelli più elevati per l'intera durata del contratto di credito;

e) nel caso dei contratti di credito per i quali è pattuito un tasso d'interesse fisso per il periodo iniziale, al termine del quale è fissato un nuovo tasso d'interesse, successivamente adeguato periodicamente in base ad un indicatore convenuto o a un tasso di riferimento interno, il calcolo del TAEG si basa sull'assunto che, al termine del periodo di applicazione del tasso d'interesse fisso, il nuovo tasso d'interesse sia identico a quello vigente al momento del

calcolo del TAEG, in base al valore dell'indicatore o del tasso di riferimento interno convenuto in quel momento, ma non inferiore al tasso d'interesse fisso;

f) se il limite massimo del credito non è stato ancora convenuto, si considera che sia fissato a 170.000 EUR. Nel caso di contratti di credito – diversi dai contratti di credito con funzione di garanzia ([1]) – la cui finalità non è l'acquisto o la conservazione del diritto di proprietà su un bene immobile residenziale o su un terreno, di aperture di credito, di carte di debito ad addebito differito o di carte di credito, tale limite massimo si considera fissato a 1.500 EUR;

g) nel caso di contratti di credito diversi dalle aperture di credito, dai contratti di credito con funzione di garanzia e dai contratti di credito a durata indeterminata indicati nelle ipotesi di cui alle lettere i), j) e k):

1) se la data o l'importo del rimborso del capitale che il consumatore deve effettuare non possono essere determinati, il rimborso si considera effettuato alla data più vicina nel tempo tra quelle previste nel contratto di credito e per l'importo più basso tra quelli previsti dal contratto di credito;

2) se l'intervallo tra la data del primo utilizzo e la data del primo pagamento che deve essere effettuato dal consumatore non può essere determinato, si assume che sia l'intervallo più breve;

h) se la data o l'importo di un pagamento che il consumatore deve effettuare non possono essere determinati in base al contratto di credito o alle ipotesi di cui alle lettere g), i), j) e k), si considera che il pagamento sia effettuato conformemente alle date e alle condizioni stabilite dal finanziatore e, se queste non sono note:

1) gli interessi sono pagati insieme ai rimborsi del capitale;

2) una spesa diversa dagli interessi espressa come somma unica è pagata alla data di conclusione del contratto di credito;

3) le spese diverse dagli interessi espresse come più pagamenti sono pagate a intervalli regolari, iniziando dalla data del primo rimborso del capitale e, se l'importo di tali pagamenti non è noto, si considera che siano di uguale importo;

4) il pagamento finale estingue il saldo per capitale, interessi e altri eventuali oneri;

i) in caso di apertura di credito, si presuppone che l'importo totale del credito sia utilizzato per intero e per l'intera durata del contratto di credito. Se la durata dell'apertura di credito non è nota, il TAEG è calcolato in base all'assunto che la durata del credito sia di tre mesi;

j) nel caso di un contratto di credito a durata indeterminata diverso da un'apertura di credito, si presume:

1) nel caso di contratti di credito finalizzati all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su un bene immobile residenziale, che il credito sia fornito per un periodo di venti

([1]) Il "contratto di credito con funzione di garanzia" è il contratto di credito, garantito da ipoteca su un bene immobile, che: i) svolge una funzione di garanzia rispetto a un altro contratto; ii) prevede l'utilizzo del capitale soltanto al verificarsi di uno o più eventi specificati nel contratto (ad esempio, l'inadempimento del contratto principale).

anni a decorrere dalla data del primo utilizzo e che il pagamento definitivo da parte del consumatore estingua il saldo per capitale, interessi e altri eventuali oneri; nel caso di contratti di credito non finalizzati all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà su un bene immobile residenziale o nei quali l'utilizzo avviene mediante carte di debito ad addebito differito o carte di credito, che tale periodo sia di un anno;

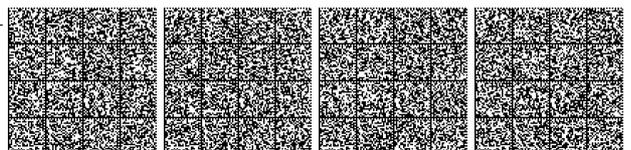
2) che il capitale sia rimborsato dal consumatore in rate mensili di uguale importo, a partire da un mese dalla data del primo utilizzo. Tuttavia, nei casi in cui il capitale può essere rimborsato solo per intero, in un unico versamento, entro ogni termine di pagamento, si presuppone che i successivi utilizzi e rimborsi dell'intero capitale da parte del consumatore siano effettuati nel corso di un anno. Gli interessi e gli altri oneri sono applicati in conformità a tali utilizzi e rimborsi del capitale e secondo le disposizioni del contratto di credito.

Ai fini della presente lettera, un contratto di credito a durata indeterminata è un contratto di credito senza durata fissa, comprendente crediti che devono essere rimborsati per intero entro o dopo un dato termine ma, una volta rimborsati, sono disponibili per un altro utilizzo;

k) nel caso di contratti di credito con funzione di garanzia, si presume che l'importo totale del credito sia utilizzato per intero in un'unica soluzione alla prima data utile tra:

1) la data dell'ultimo utilizzo prevista dal contratto di credito garantito dal contratto di credito con funzione di garanzia; o

2) nel caso in cui il contratto di credito garantito preveda un sistema di *rollover*, al termine del periodo precedente il *rollover* del contratto.

ALLEGATO *6*

SCHEMA PER L'INDICAZIONE DELL'ISC NELL'ESTRATTO CONTO

QUANTO COSTA IL CONTO CORRENTE
secondo … profili di cliente tipo

Indicatore Sintetico di Costo (ISC)

PROFILO	SPORTELLO	ONLINE

Oltre a questi costi vanno considerati [l'imposta di bollo di **xxx** obbligatoria per legge,] gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a xxx profili di operatività, meramente indicativi. I costi tengono conto delle modifiche alle condizioni economiche apportate nei confronti della generalità dei clienti e non di quelle apportate alle condizioni negoziate su base individuale o praticate in base a convenzioni.

ALLEGATO *6A*

SCHEMA PER L'INDICAZIONE DELL'ISC NELL'ESTRATTO CONTO DEI CONTI "IN CONVENZIONE"

QUANTO COSTA UN ALTRO CONTO CORRENTE
secondo … profili di cliente tipo

LA MIGLIORE OFFERTA ALTERNATIVA DI CONTO CORRENTE

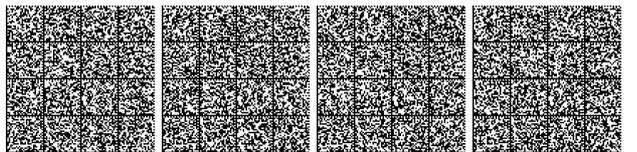
PROFILO	SPORTELLO	ONLINE

Oltre a questi costi vanno considerati [l'imposta di bollo di **xxx** obbligatoria per legge,] gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati e le spese per l'apertura del conto.

I costi riportati nella tabella sono orientativi e si riferiscono a xxx profili di operatività, meramente indicativi. I costi tengono conto delle modifiche alle condizioni economiche apportate nei confronti della generalità dei clienti e non di quelle apportate alle condizioni negoziate su base individuale o praticate in base a convenzioni.

16A07524

VITTORIA ORLANDO, *redattore* DELIA CHIARA, *vice redattore*

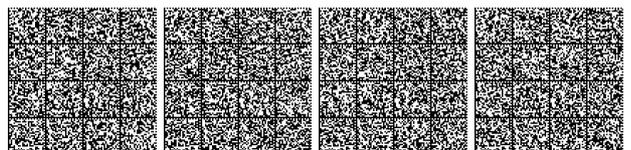
(WI-GU-2016-SON-035) Roma, 2016 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A.

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni dell'Istituto sono in vendita al pubblico:

- **— presso il punto vendita dell'Istituto in piazza G. Verdi, 1 - 00198 Roma ☎ 06-8549866**
- **— presso le librerie concessionarie riportate nell'elenco consultabile sui siti www.ipzs.it e www.gazzettaufficiale.it.**

L'Istituto conserva per la vendita le Gazzette degli ultimi 4 anni fino ad esaurimento. Le richieste per corrispondenza potranno essere inviate a:

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A.
Vendita Gazzetta Ufficiale
Via Salaria, 691
00138 Roma
fax: 06-8508-3466
e-mail: informazioni@gazzettaufficiale.it

avendo cura di specificare nell'ordine, oltre al fascicolo di GU richiesto, l'indirizzo di spedizione e di fatturazione (se diverso) ed indicando i dati fiscali (codice fiscale e partita IVA, se titolari) obbligatori secondo il DL 223/2007. L'importo della fornitura, maggiorato di un contributo per le spese di spedizione, sarà versato in contanti alla ricezione.

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

CANONI DI ABBONAMENTO (salvo conguaglio)
validi a partire dal 1° OTTOBRE 2013

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE I (legislativa)

		CANONE DI ABBONAMENTO	
Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:		
	*(di cui spese di spedizione € 257,04)**	- annuale	€ **438,00**
	*(di cui spese di spedizione € 128,52)**	- semestrale	€ **239,00**
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte Costituzionale:		
	*(di cui spese di spedizione € 19,29)**	- annuale	€ **68,00**
	*(di cui spese di spedizione € 9,64)**	- semestrale	€ **43,00**
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti della UE:		
	*(di cui spese di spedizione € 41,27)**	- annuale	€ **168,00**
	*(di cui spese di spedizione € 20,63)**	- semestrale	€ **91,00**
Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie destinata alle leggi e regolamenti regionali:		
	*(di cui spese di spedizione € 15,31)**	- annuale	€ **65,00**
	*(di cui spese di spedizione € 7,65)**	- semestrale	€ **40,00**
Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:		
	*(di cui spese di spedizione € 50,02)**	- annuale	€ **167,00**
	*(di cui spese di spedizione € 25,01)**	- semestrale	€ **90,00**
Tipo F	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari, e dai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	*(di cui spese di spedizione € 383,93)**	- annuale	€ **819,00**
	*(di cui spese di spedizione € 191,46)**	- semestrale	€ **431,00**

N.B.: L'abbonamento alla GURI tipo A ed F comprende gli indici mensili

CONTO RIASSUNTIVO DEL TESORO

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **56,00**

PREZZI DI VENDITA A FASCICOLI
(Oltre le spese di spedizione)

Prezzi di vendita:	serie generale	€ 1,00
	serie speciali (escluso concorsi), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo serie speciale, *concorsi*, prezzo unico	€ 1,50
	supplementi (ordinari e straordinari), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Conto Riassuntivo del Tesoro, prezzo unico	€ 6,00

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

PARTE I - 5ª SERIE SPECIALE - CONTRATTI PUBBLICI

*(di cui spese di spedizione € 129,11)**	- annuale	€ **302,47**
*(di cui spese di spedizione € 74,42)**	- semestrale	€ **166,36**

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE II

*(di cui spese di spedizione € 40,05)**	- annuale	€ **86,72**
*(di cui spese di spedizione € 20,95)**	- semestrale	€ **55,46**

Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione (oltre le spese di spedizione) € 1,01 (€ 0,83 + IVA)

Sulle pubblicazioni della 5° Serie Speciale e della Parte II viene imposta I.V.A. al 22%.
Si ricorda che, in applicazione della legge 190 del 23 dicembre 2014 articolo 1 comma 629, gli enti dello Stato ivi specificati sono tenuti a versare all'Istituto solo la quota imponibile relativa al canone di abbonamento sottoscritto. Per ulteriori informazioni contattare la casella di posta elettronica abbonamenti@gazzettaufficiale.it.

RACCOLTA UFFICIALE DEGLI ATTI NORMATIVI

Abbonamento annuo		€ **190,00**
Abbonamento annuo per regioni, province e comuni - SCONTO 5%		€ **180,50**
Volume separato (oltre le spese di spedizione)	€ 18,00	

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

Per l'estero, i prezzi di vendita (in abbonamento ed a fascicoli separati) anche per le annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, devono intendersi raddoppiati. Per il territorio nazionale, i prezzi di vendita dei fascicoli separati, compresi i supplementi ordinari e straordinari, relativi anche ad anni precedenti, devono intendersi raddoppiati. Per intere annate è raddoppiato il prezzo dell'abbonamento in corso. Le spese di spedizione relative alle richieste di invio per corrispondenza di singoli fascicoli vengono stabilite di volta in volta in base alle copie richieste. Eventuali fascicoli non recapitati potranno essere forniti gratuitamente entro 60 giorni dalla data di pubblicazione del fascicolo. Oltre tale periodo questi potranno essere forniti soltanto a pagamento.

N.B. - La spedizione dei fascicoli inizierà entro 15 giorni dall'attivazione da parte dell'Ufficio Abbonamenti Gazzetta Ufficiale.

RESTANO CONFERMATI GLI SCONTI COMMERCIALI APPLICATI AI SOLI COSTI DI ABBONAMENTO

* tariffe postali di cui alla Legge 27 febbraio 2004, n. 46 (G.U. n. 48/2004) per soggetti iscritti al R.O.C.